

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD PARA LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA.

CASO DE ESTUDIO:

MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE CABAL, RISARALDA.

ANDRÉS BONILLA HOYOS

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES

ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

PEREIRA

2018

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD PARA LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA.

CASO DE ESTUDIO:

MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE CABAL, RISARALDA.

ANDRÉS BONILLA HOYOS

PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE PROFESIONAL EN
ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

DIRECTOR:

JUAN CAMILO RIVERA ARANZAZU

MAGÍSTER EN COMUNICACIÓN EDUCATIVA

ADMINISTRADOR AMBIENTAL

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES

ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

PEREIRA

2018

Nota de aceptación:

JUAN CAMILO RIVERA ARANZAZU

Director del trabajo de grado

AGRADECIMIENTOS

A mis padres por su sacrificio, entrega y apoyo durante este proceso de formación profesional, a mis abuelitas quienes hicieron esto posible y realidad.

Especial agradecimiento al docente y director del Grupo de Investigación de Turismo Sostenible de la Universidad Tecnológica de Pereira (GRITUS) Juan Camilo Rivera Aranzazu, y al docente Andrés Rivera Berrio por su compromiso, apoyo, paciencia y entrega.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	8
INTRODUCCIÓN	10
JUSTIFICACIÓN	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
OBJETIVOS	22
Objetivo general:	22
Objetivos específicos:	22
1. MARCO REFERENCIA	23
1.1. Marco Contextual	23
1.2. Marco Metodológico	28
1.3. Marco Teórico	31
2. DIAGNOSTICO DEL MUNICIPIO SANTA ROSA DE CABAL	38
2.1. Factor Atracción	40
2.2. Factor Soporte	45
2.3. Factor Producción	49
2.4. Factor Gestión	56
3. SELECCIÓN DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD	58
3.1. Factor de Atracción	61
3.2. Factor de Soporte	68

3.3.	Factor producción.....	75
3.4.	Factor de gestión	83
4.	CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD PARA LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA	90
4.2.	Definición de criterios de sostenibilidad por factor	93
4.2.1.	Atracción.	93
4.2.2.	Soporte.....	98
4.2.3.	Producción.....	102
4.2.4.	Gestión.....	106
5.	CONCLUSIONES	108
6.	BIBLIOGRAFÍA.....	110

ILUSTRACIONES

Ilustración 1	Mapa de Santa Rosa de Cabal en el PCCC. Elaboración propia	12
Ilustración 2	Mapa de Santa Rosa de Cabal, Elaboración propia	23
Ilustración 3	Área de Bosque Natural Risaralda, Elaboración propia. Fuente (SIAE, 2017)	25
Ilustración 4	Grupo de Investigación del Turismo Sostenible. Tomada por: Jhon Freddy Soto ..	38
Ilustración 5	Tabla de Valoración de Recursos/Atractivos Naturales y Culturales	43
Ilustración 6	Taller 2 Competitividad Turística 24 de octubre de 2017. Tomada por: Andrés Bonilla Hoyos	45
Ilustración 7	Taller Planificación Turística 3 de noviembre de 2017. Tomada por: Andrés Bonilla Hoyos	49

Ilustración 8 Taller Planificación turística 14 de noviembre. Tomada por: Andres Bonilla Hoyos

..... 57

TABLAS

Tabla 1 Actores clave en la gestión turística. Fuente: GRITUS, 2017. 18

Tabla 2 Especies de flora y fauna en algún grado de vulnerabilidad, GRITUS, 2017. 41

Tabla 3 Bienes inmuebles y muebles, y Manifestaciones culturales de interés patrimonial 42

Tabla 4 Caracterización y calificación de vías de acceso y del servicio de transporte público del municipio. GRITUS, 2017 46

Tabla 5 Hoteles con RNT activo en Santa Rosa de Cabal (COTELCO,2017) 50

Tabla 6 Establecimientos de alojamiento y hospedaje con RNT activo. Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal..... 51

Tabla 7 Establecimientos gastronómicos con RNT activo de Santa Rosa de Cabal 53

Tabla 8 Prestadores de servicios turísticos con implementación de NTS. Elaboración propia 53

Tabla 9 Normatividades ambientales de Santa Rosa de Cabal, Elaboración propia. 56

Tabla 10 Matriz DOFA Atracción 61

Tabla 11 Diagnostico y propuesta de criterios para el factor Atracción, Elaboración propia 64

Tabla 12 Matriz DOFA Soporte 68

Tabla 13 Diagnostico y propuesta de criterios para el factor Soporte, Elaboración propia..... 72

Tabla 14 Matriz DOFA Producción..... 75

Tabla 15 Diagnostico y propuesta de criterios para el factor Producción, Elaboración propia... 79

Tabla 16 Matriz DOFA Gestión 83

Tabla 17 Diagnostico y propuesta de criterios para el factor Gestión, Elaboración propia..... 87

Tabla 18 Cuadro comparativo de Criterios de Sostenibilidad, Elaboración propia..... 91

RESUMEN

El presente trabajo de grado pretende proponer algunos criterios de sostenibilidad para su inclusión en los procesos de planificación turística del municipio de Santa Rosa de Cabal; este proceso se realizó en el marco del proyecto “Acompañamiento en la formulación y/o actualización de los planes de gestión para el desarrollo turístico de los municipios del departamento de Risaralda”, desarrollado por el Grupo de Investigación de Turismo Sostenible de la Universidad Tecnológica de Pereira, en convenio con la Gobernación de Risaralda, en cinco municipios de dicho departamento.

En dicho proceso, el equipo de trabajo formuló diferentes programas, proyectos y estrategias, desde la metodología de competitividad de destinos turísticos elaborada por Crouch and Ritchie en 1999, adoptada por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo para realizar planificación en destinos en Colombia; de esta manera, la planificación turística del municipio de Santa Rosa de Cabal se realizó por factores (Atracción, Soporte, Producción y Gestión) los cuales son fundamentales para realizar dicho plan de desarrollo turístico.

Santa Rosa de Cabal cuenta con 27 bienes muebles e inmuebles culturales y naturales y 26 manifestaciones culturales, tangibles e intangibles, sin embargo, las actividades turísticas se evidencian en la venta de productos y prestación de servicios; los cuales producen unos aspectos ambientales como afectaciones a la diversidad biológica, deterioro de la calidad del recurso hídrico, pérdida de los recursos naturales y culturales; los cuales afectan a la población local del municipio.

La selección de criterios de sostenibilidad proponen a partir de un análisis DOFA o lectura del territorio, contemplado desde las fortalezas y debilidades internas, y las oportunidades y amenazas externas; los criterios de sostenibilidad son tomados de los criterios globales de turismo sostenible para destinos turísticos (OMT, Criterios globales de turismo sostenible para destinos turísticos, 2013) al igual que los criterios de sostenibilidad definidos por profesionales de turismo (García, Marías, Trillo, Casinello, & Moreno, 2011).

INTRODUCCIÓN

La planificación del turismo es una de las tareas primordiales de la institucionalidad local, sin embargo existen una serie de actores del sector privado que deben participar en esta labor fundamental. A través de la planificación se determinan objetivos que desean alcanzar en conjunto los actores involucrados y que conciernen a un territorio determinado, es decir una región o una localidad, dependiendo del alcance del respectivo plan. (Schulte, 2003)

La actualización del plan de desarrollo turístico de Santa Rosa de Cabal, Risaralda fue elaborada por profesionales en turismo sostenible, quienes aportaron elementos en términos de sostenibilidad a la formulación del diagnóstico y el plan del municipio Santa Rosa de Cabal; desde el perfil de formación del administrador del turismo sostenible, la planificación y ordenamiento de un territorio, la formulación de programas y proyectos que encaminen a mejorar la calidad de vida de los habitantes locales, hace parte de su saber y por esto, se proponen 16 criterios de sostenibilidad, los cuales están relacionados con los cuatro factores de la gestión del turismo, atracción, producción, soporte y gestión. (Toro G. G., 2015)

La calidad de los destinos turísticos depende en gran medida de su entorno natural y cultural, y la aceptación por parte de la comunidad local, la gestión administrativa municipal y departamental del municipio, ya que la ejecución de un plan de desarrollo turístico que contenga un conjunto planificado de actividades, propósitos, proyectos y programas, al ser ejecutados, conllevarían al potenciamiento de la vocación turística en el territorio; si los diferentes propósitos, proyectos y programas incorporaran criterios o aspectos de sostenibilidad, se potenciarían los diferentes esquemas de conservación y salvaguarda del patrimonio cultural y natural, al igual que la toma de medidas preventivas y correctivas de los diferentes aspectos e

impactos causados por el desarrollo de las actividades turísticas que se realizan en el municipio
Santa Rosa de Cabal.

JUSTIFICACIÓN

El municipio de Santa Rosa de Cabal se destaca por tener una fuerte tradición comercial y cultural, teniendo en cuenta que ha sido designado como municipio de carácter turístico por el MinCIT, gracias a la resolución 0348 de 2007.

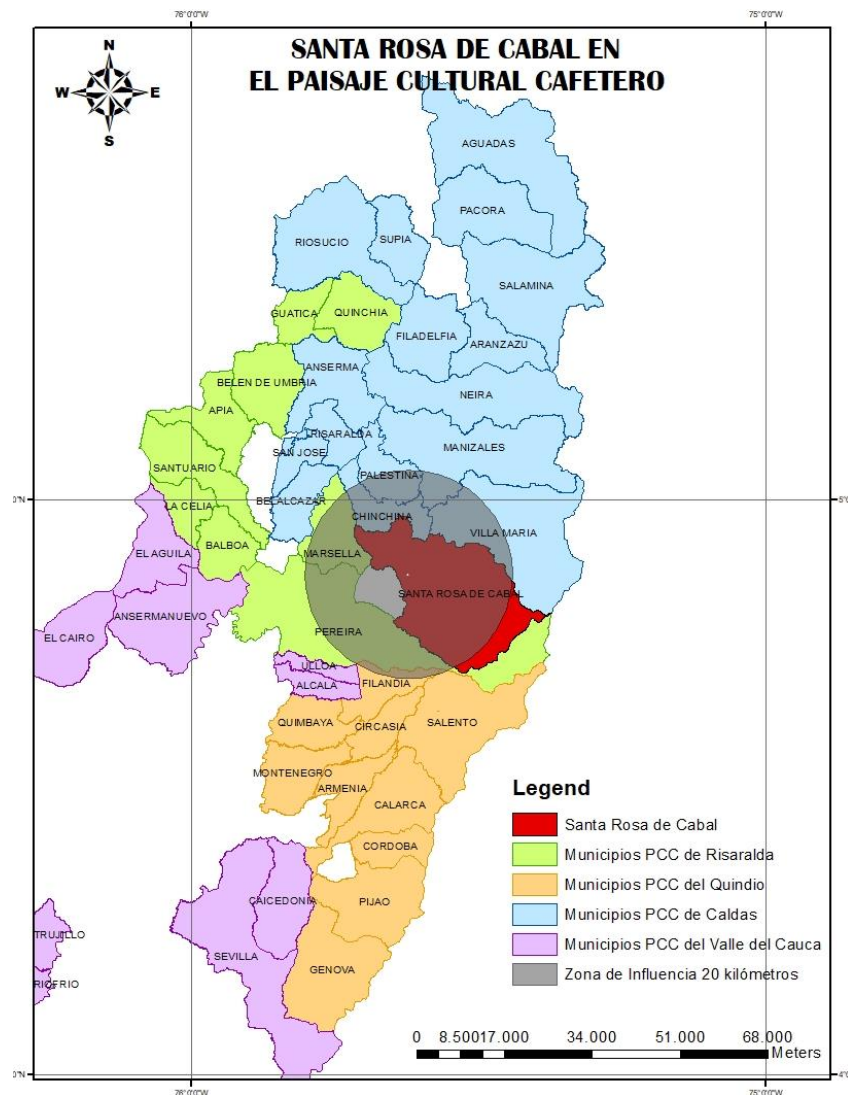


Ilustración 1 Mapa de Santa Rosa de Cabal en el PCC. Elaboración propia

Como se evidencia en la Ilustración 1, la ubicación del municipio de Santa Rosa de Cabal es estratégica, ya que en una zona de influencia de 20 kilómetros a la redonda presenta conectividad

terrestre y aérea, la presencia del casco urbano de las ciudades con mayor población del eje cafetero, como lo son las capitales de Risaralda y Caldas, Pereira y Manizales respectivamente.

Inmerso en el Paisaje Cultural Cafetero, Santa Rosa de Cabal cuenta con gran diversidad natural, biológica y cultural; la gestión municipal le ha apostado a la promoción regional y nacional de las aguas termales, pero también a las diferentes actividades turísticas que se enmarcan en los diferentes modelos de gestión, como el ecoturismo¹, museoturismo², sacroturismo³ y el agroturismo.⁴ (Berrio, 2018)

“Se destaca la vocación de uso orientada a la conservación de recursos hídricos localizada al sur del municipio. Sólo un 10% del municipio presenta una vocación de uso agrícola y un 1% silvícola”. (MinAgricultura, 2013)

Su vocación de uso orientada a la conservación de fuentes hídricas, es una estrategia muy importante para las cuencas y micro cuencas hidrográficas, pero también es fundamental orientar el uso de conservación desde las políticas públicas y planes de desarrollo del municipio, ya que esto permitiría que en realidad se efectúen y realicen diferentes proyectos que encaminen al beneficio común de la población local.

Hoy en día este municipio es muy visitado, la oferta hotelera y gastronómica se encuentra consolidada en la zona urbana y rural, por eso los criterios de sostenibilidad deben ser fundamentales para el desarrollo del municipio de Santa Rosa de Cabal, en algunas

¹ Ecoturismo: Es asociado a la conservación de áreas protegidas, mediante el desarrollo de actividades responsables y controladas.

² Museoturismo: Se relaciona con la salvaguardia del patrimonio material natural y cultural, mediante la visita a escenarios de valor para un territorio y alcanzar la transmisión de conocimientos.

³ Sacroturismo: Es orientado a fines religiosos, arquitectura de las iglesias, monumentos y vitrales.

⁴ Agroturismo: Enfocado en las comunidades campesinas, la protección de la diversidad biológica y cultural del campo, y los productos autóctonos de una región.

circunstancias los criterios puede que no sean aplicables a todos los casos o productos turísticos, ya que las condiciones del entorno, ambientales, sociales, culturales y económicas son diferentes en todos los territorios.

Las actividades turísticas generan múltiples beneficios principalmente económicos para el municipio, debido a que la afluencia de visitantes permite establecer una mayor demanda, y los habitantes locales podrían generar estrategias comerciales, de compra y venta o prestación de servicios. Por otro lado, se generan afectaciones o conflictos ya sean ambientales, sociales y culturales, como el deterioro de la calidad en el aire, afectaciones por altos niveles de ruido, consumo descontrolado de recursos naturales como el agua, estancamiento en las vías por tráfico vehicular, pérdida de identidad y desplazamiento de los jóvenes a las grandes ciudades, competencia desleal entre establecimientos de comercio, alojamiento y hospedaje, alimentos y bebidas.

El turismo sostenible es aquel que sigue principios sostenibles, es decir, causa un bajo impacto sobre el ambiente y la cultura, fomenta la participación colectiva de las comunidades locales, para que sean beneficiadas económicamente, mediante la inclusión laboral, pago justo y equitativo a los productores, buscando un equilibrio entre el ambiente, la economía y la comunidad, priorizando la conservación de los recursos naturales y salvaguarda de los recursos culturales.

(Acerenza, 2006) Afirma que el turismo sostenible es:

Una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.

De igual manera, (Acerenza, 2006) En su obra conceptualización, origen y evolución del turismo afirma que "el desarrollo del turismo sostenible debe ser ecológicamente sostenible a largo plazo, económicamente viable, así como éticamente y socialmente equitativo".

En Colombia el artículo cinco de la Ley 1558 de 2012, “establece la obligatoriedad de los prestadores de servicios turísticos, en la implementación de las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible” (Planeación, 2014).

En este sentido, es importante la inclusión de los criterios de sostenibilidad en el plan de desarrollo turístico del municipio de Santa Rosa de Cabal, para transformar la visión turística tradicional a sostenible, mediante la implementación de las normatividades obligatorias.

En este trabajo se van a identificar diferentes criterios de sostenibilidad, y es allí donde aparece el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos (ETIS), como una herramienta de gestión la cual mediante la observación, recopilación y análisis de información, permite identificar un conjunto de acciones claves, las cuales necesitan hacer un seguimiento a la sostenibilidad y para que la gestión del turismo sea más eficaz, ya que la calidad del destino depende en grandes medidas del espacio natural y cultural, al igual que la percepción de la comunidad local.

Los diferentes actores de la gestión del turismo, ya sean de empresas públicas o privadas, deben tener en cuenta una serie de aspectos, dentro de los cuales se resaltan, la distribución equitativa de los máximos beneficios económicos, minimización de las consecuencias socioculturales, al igual que la minimización de impactos negativos en el ambiente a través de las actividades turísticas. (Europea, El sistema europeo de indicadores turísticos, Herramienta del ETIS para la gestión de destinos sostenibles, 2016).

Por otra parte, aparece un el concepto de planificación, el cual se concibe como una forma de gerencia y regulación del espacio urbano, que comprende la sociedad y la economía del mismo.

Según (Sanchs, 1996):

La planificación es vital para vislumbrar una ruta con objetivos, alcanzar metas y propósitos; para la Organización Mundial del Turismo, la planificación es fundamental para alcanzar el éxito en el desarrollo, gestión y manejo de la actividad.

Según el ETIS, el conjunto de indicadores básicos contemplan las diferentes dimensiones de la sostenibilidad, y proporcionan diferentes beneficios al destino turístico como:

- Mejora de la información para la toma de decisiones
- Eficacia de la gestión de riesgos.
- Priorización de proyectos de intervención.
- Evaluación comparativa de los resultados.
- Mejora de la adhesión de la comunidad local y mayor apoyo a las partes interesadas del sector turístico.
- Mejora de la experiencia de los visitantes.
- Aumento de los beneficios o reducción de los costes.
- Incremento del valor por visitante.

En este sentido, el profesional en Administración del turismo sostenible, está en capacidad de desarrollar propuestas para la planificación turística y ordenamiento de destinos turísticos, a partir de la formulación de diferentes planes o proyectos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los habitantes locales, asumiendo una labor social; por esto es importante proponer algunos criterios de sostenibilidad desde los cuatro factores de la gestión del turismo Atracción,

Soporte, Producción y Gestión, para de esta manera establecer criterios y condiciones que permitan realizar un turismo sostenible, y encaminar a los procesos que lo permitan dentro de un territorio o destino turístico; al igual que cumplir con las condiciones del desarrollo sostenible, las cuales se refieren a que el stock debe ser mayor, al consumo de materias primas, en otras palabras la tasa de regeneración de recursos renovables, debe ser mayor a la tasa de extracción, de igual manera la capacidad de asimilación de la ecósfera debe ser superior a los residuos totales, y finalmente, la humanidad debe encontrar sustitutos antes que se agoten los recursos naturales; donde se garantice la salvaguarda del patrimonio cultural material e inmaterial, la conservación y protección del patrimonio natural, y todo se debe ver reflejado en los planes de desarrollo turístico municipal y departamental, en igual sintonía con el plan de desarrollo turístico nacional.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según la revista virtual Risaraldahoy.com, los diferentes actores clave, organizaciones e instituciones relacionados con la gestión turística del municipio de Santa Rosa de Cabal, están preparados para recibir una considerable ola masiva de turistas. “Santa Rosa de Cabal tiene 70 años de tradición turística, en esta temporada espera unas 60.000 personas para disfrutar de las aguas termales, avistamiento de aves, gastronomía, turismo de aventura y de naturaleza”. (Risaralda, 2017)

Los actores clave en la gestión turística del municipio Santa Rosa de Cabal identifico a 32 en la fase de diagnóstico territorial.

Tabla 1 Actores clave en la gestión turística. Fuente: GRITUS, 2017.

ACTORES CLAVE EN LA GESTIÓN TURÍSTICA DE SANTA ROSA DE CABAL			
Alcaldía Municipal de SRC	ASOTURISMO	Sindicato de pequeños comerciantes	Guías Turísticos
Consejo Municipal	ASOLULOS	Cooperativa multiactiva de transportes motoristas	Prestadores de servicio no asociado
Cámara de Comercio SRC	MUSA	Cooperativa de transportes Araucarias	Policía de Turismo
Juntas de acción comunal	APASAN	Asociación de artistas	CARDER
Asociaciones de Artesanos	APROLES	EMPOCABAL	SENA

Asociaciones de Transportadores	APRISARC	Eco Termales San Vicente	COMFAMILIAR RISARALDA
ASOCEDRALITO	ASORROSA	Termales de Santa Rosa	UNISARC
COOPRISAR	ASOPLASA	Subsecretaría de Cultura y Turismo	Artelares

El aumento en la oferta turística de Santa Rosa de Cabal, trae consigo diferentes problemáticas sociales como: prostitución, consumo de sustancias psicoactivas; esto de la mano con el desplazamiento de mendigos e indigentes, al igual que el desplazamiento de los santarrosanos o los habitantes locales, debido a que no soportan la presencia constante o parcial de personas que visitan este municipio.

La desenfrenada afluencia de turistas trae consigo beneficios económicos para la comunidad, para los actores relacionados con la gestión turística, y principalmente a los diferentes establecimientos gastronómicos, hoteles, tiendas de café, agencias operadoras y de viajes, termales, entre otros. El aumento en las visitas al municipio tiene una relación estrecha con el incremento de residuos, desechos orgánicos, líquidos y químicos, principalmente generados por los establecimientos de alimentos y bebidas, al igual que los diferentes hoteles del municipio, y diferentes establecimientos comerciales los cuales son causantes de impactos negativos en el ambiente, como la contaminación de agua, deterioro de la calidad hídrica, deforestaciones, desplazamiento forzado de especies, afectación de la belleza paisajística, entre otras.

Los criterios de sostenibilidad, permitirían analizar diferentes aspectos ambientales, sociales y económicos; los criterios globales de sostenibilidad se dividen en cuatro, y a su vez cada uno de estos contempla varios aspectos que lo conforman.

- Demostrar una gestión sostenible eficaz.
- Maximizar los beneficios sociales y económicos de la comunidad local y minimizar los impactos negativos.
- Maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos.
- Maximizar los beneficios para el ambiente y minimizar los impactos negativos.

La importancia de la formulación de criterios de sostenibilidad, permite al territorio y a los entes territoriales y demás actores relacionados con la gestión turística del municipio contemplar herramientas de gestión desde los cuatro enfoques de dichos criterios, los cuales pueden ser adoptados de igual manera desde la metodología utilizada por el MinCIT para desarrollar procesos de planificación turística en Colombia; y así aportar por ejemplo, a la conservación de la declaratoria como Paisaje Cultural Cafetero Colombiano (PCCC) otorgada por la UNESCO en 2011.

“El estado colombiano, mediante la ley 45 de 1983 entró a formar parte de la convención sobre la protección del patrimonio mundial cultural y natural de la organización de las naciones unidas para la educación, ciencia y la cultura UNESCO”. (MinCultura & Cafeteros, 2009)

Dicha declaratoria es fundamental para fomentar la inclusión de criterios de sostenibilidad, frente a los demás municipios que se encuentran catalogados como PCCC de la cual el municipio

de Santa Rosa de Cabal hace parte, y también diferentes municipios aledaños a este, los cuales son destacados por cumplir con uno o varios atributos del PCCC, y así establecer medidas de manejo ambiental para prevenir, evitar y mitigar, las diferentes acciones que encaminen al deterioro del patrimonio cultural y natural.

OBJETIVOS

Objetivo general:

- Proponer algunos criterios de sostenibilidad, para su inclusión en los planes de desarrollo turístico. Caso de estudio municipio Santa Rosa de Cabal.

Objetivos específicos:

- Apoyar el diagnóstico del plan de desarrollo turístico del municipio Santa Rosa de Cabal.
- Identificar criterios de sostenibilidad desde los cuatro factores, para la planificación del plan de desarrollo turístico de Santa Rosa de Cabal 2017.
- Definir criterios de sostenibilidad en base al contenido del plan de desarrollo turístico de Santa Rosa de Cabal 2017.

1. MARCO REFERENCIA

1.1. Marco Contextual

El municipio de Santa Rosa de Cabal pertenece al departamento de Risaralda, se encuentra ubicado en la región andina, y hace parte del Eje Cafetero al igual que los departamentos de Caldas y Quindío.



Ilustración 2 Mapa de Santa Rosa de Cabal, Elaboración propia

Santa Rosa de Cabal es un municipio reconocido a nivel nacional e internacional por tener uno de los atractivos naturales más significativos del país, como lo son sus aguas termales, las cuales bañan esta ciudad; fue designado por el Ministerio de Industria

Comercio y Turismo (MinCIT) como municipio de carácter turístico según la resolución 0348 de 2007; también es reconocido como un destino turístico por estar dentro de los municipios que fueron declarados por la UNESCO como Paisaje Cultural Cafetero en 2011, a su vez tiene una fuerte tradición cultural, en la cual se destaca la gastronomía del chorizo Santarrosano.

Se destaca la certificación de Santa Rosa de Cabal como Destino Turístico Sostenible, mediante la Norma Técnica de Sostenibilidad de Turismo Sostenible 001 (NTS- TS 001) por parte del MinCIT en el 2018, siendo el primer municipio de Risaralda en obtener la certificación que tiene un área que comprende el centro municipal, Parque las Araucarias, Finca del Café, Termales de San Vicente y Termales de Santa Rosa.

El municipio cuenta con una población de 72.634, según las cifras del Departamento Nacional de Planeación 2017, en el aspecto biofísico se destacan ecosistemas de bosque andino y paramo, los cuales se encuentran en un rango de altitud de los 1.400 y 4.600 m.s.n.m., en estos ecosistemas existe gran diversidad biológica, la cual está siendo aprovechada por los diferentes actores sociales, quienes se encargan de generar la oferta del municipio de Santa Rosa de Cabal.

En la Ilustración 3, se destaca el porcentaje de área de bosque natural en el departamento de Risaralda, dentro del cual Santa Rosa de Cabal cuenta con un rango porcentual entre 60% y 30% de cobertura de bosque natural, al igual que municipios como Pueblo Rico y Mistrató.

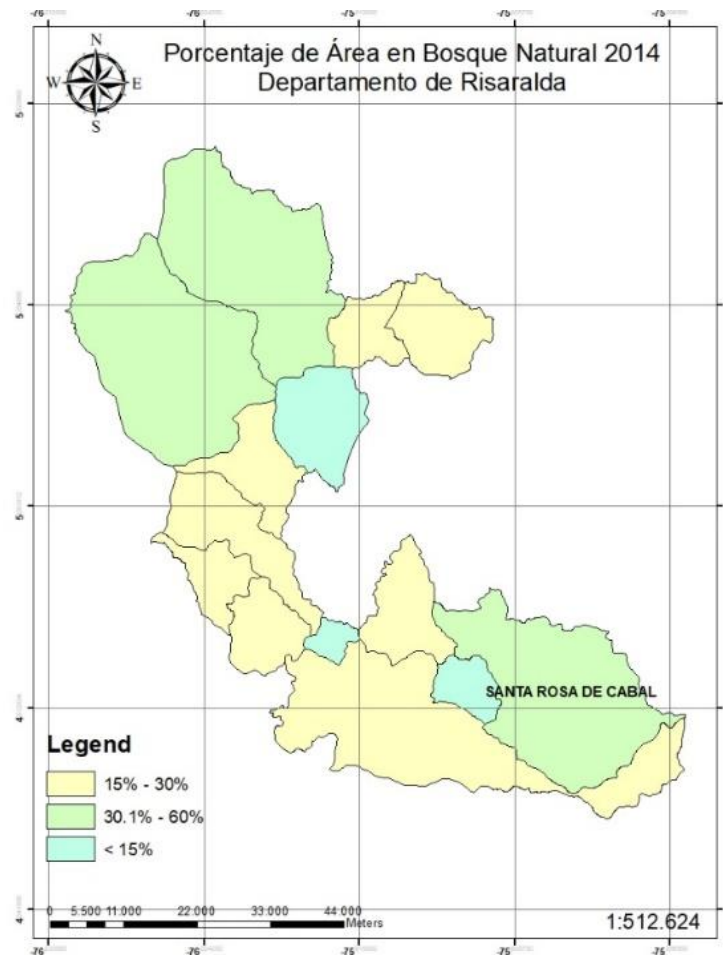


Ilustración 3 Área de Bosque Natural Risaralda, Elaboración propia. Fuente (SIAE, 2017)

La actividad turística en el municipio de Santa Rosa de Cabal se ha generado gracias a las aguas termales como recurso natural, bienes de interés cultural y natural como el Parque Nacional Natural de los Nevados, el chorizo santarrosano como muestra gastronómica del municipio, ya que se puede conseguir en la mayoría de restaurantes; artesanías tradicionales, como los ponchos y las tallas de madera.

La resolución 0348 del Ministerio de Industria Comercio y Turismo de la República de Colombia, incluye a Santa Rosa de Cabal como municipio de carácter turístico, lo cual genera un desarrollo positivo al sector turístico para el municipio, con apoyo de las entidades gubernamentales departamentales y municipales. La declaratoria otorgada por la UNESCO como Paisaje Cultural Cafetero en el año 2011, de la cual Santa Rosa de Cabal hace parte, implica la consolidación y transformación de la vocación turística del territorio, ya que presenta interés a nivel internacional por cumplir con los atributos establecidos por la UNESCO.

Sin lugar a dudas la riqueza natural de Santa Rosa de Cabal es única, por esto el municipio le apunta a productos de la tipología de turismo de naturaleza, donde se destacan la visita a las aguas termales, como fue mencionado anteriormente, al igual que al Parque Nacional Natural Los Nevados, el avistamiento de aves se viene fortaleciendo, gracias a la existencia de aves representativas como *Hapalopsittaca fuertesi*, Loro de Fuertes (CR), especie que se encuentra catalogada como endémica y en estado crítico. (CARDER, 2013)

Gracias al desarrollo de las actividades turísticas la alcaldía municipal en el marco de la planificación territorial, se sumó a otros cuatro municipios de Risaralda (Mistrató, Pueblo Rico, La Virginia y Belén de Umbría) los cuales se registraron en un proyecto en asocio con la Gobernación de Risaralda, La Universidad Tecnológica de Pereira, cuyo objetivo es “Anuar esfuerzos entre el departamento y los municipios de Risaralda y la Universidad Tecnológica de Pereira, para la estructuración y actualización de los planes estratégicos

de turismo municipales”; donde se desarrolló el Curso “Planificación competitiva y cooperativa de Destinos Turísticos” entre los meses de octubre y noviembre de 2017, en los que participaron diferentes actores relacionados con la actividad turística. (Tabla 1)

1.2. Marco Metodológico

La metodología utilizada para la estructuración de la presente investigación formativa, parte desde la comparación de fuentes de información entre los criterios globales de sostenibilidad enunciados por la OMT, criterios de sostenibilidad propuestos por profesionales en turismo en Latinoamérica, en relación estrecha con el análisis del territorio (DOFA). Se analiza y estudia la metodología que utiliza el MinCIT, para desarrollar procesos de planificación turística en destinos, conocido como el modelo de competitividad de destinos turísticos propuesto por Crouch and Ritchie.

Otra metodología implementada fue la utilizada para realizar la formulación de la Actualización del plan de desarrollo turístico de Santa Rosa de Cabal, la cual comprende aspectos de la metodología propuesta por Crouch and Ritchie, al igual que la metodología diseñada por el docente Andrés Rivera Berrio con su libro llamado “Atractivos para un Turismo Con Sentido, nueva morfología GATUS para la Gestión desde los Atractivos Turísticos Sustentables”, la cual comprende aspectos fundamentales para la gestión del turismo, y para los procesos de planificación; también desde el grupo de investigación de la Universidad Tecnológica de Pereira (GRITUS) se incorporaron aspectos inclusivos, como la participación de la comunidad anfitriona, clave e interesada en temas de interés turístico.

Dichas metodologías aportan información en el proceso de diagnóstico y planificación, ya que su ejecución en el periodo de septiembre a diciembre del año 2017, fue apropiada y apoyada por los diferentes actores sociales del municipio Santa Rosa de Cabal que participan en la cadena productiva del turismo en el municipio. (Rivera Berrio, 2018)

El segundo momento en la investigación, remite a el análisis de los diferentes criterios de sostenibilidad, teniendo en cuenta el plan de desarrollo turístico del municipio en cuestión; de esta manera se cerciora que los criterios seleccionados en realidad apliquen y cumplan un papel importante en la planificación y el desarrollo de las actividades turísticas, que conllevan al deterioro ambiental y cultural del territorio.

El tercer momento se basa en la selección de los criterios de sostenibilidad de acuerdo al resultado de la matriz DOFA por factores de gestión, los cuales salen del proceso de planificación del territorio en el marco del taller de “Planificación competitiva y cooperativa de Destinos Turísticos” donde se trabajaron los factores Atracción, Producción, Soporte y Gestión, resultantes del modelo de competitividad de destinos turísticos empleado por el MinCIT para realizar procesos de planificación de destinos turísticos en Colombia, los resultados son entendidos como un análisis territorial, donde cada factor comprende aspectos particulares.

Finalmente se proponen algunos criterios de sostenibilidad para el municipio de Santa Rosa de Cabal, en base a los Criterios Globales de Sostenibilidad, a la declaratoria y los

atributos del Paisaje Cultural Cafetero y al análisis pertinente del Plan de Desarrollo Turístico de Santa Rosa de Cabal 2017, los cuales fueron mencionados anteriormente.

1.3. Marco Teórico

La primera aproximación al tema planificación turística, se da a partir de la identificación y caracterización de enfoques y modelos teóricos, propuestos en Latinoamérica. Los enfoques propuestos en el artículo Planificación turística, enfoques y modelos de Maribel Osorio García 2006, describe cuatro enfoques: el desarrollista, el económico, físico y comunitario.

Según (García M. O., 2006) los enfoques son:

- El desarrollista, él se caracteriza por tener una posición favorable y crítica del turismo; visión en perspectivas de demanda turística con fines promocionales.
- El económico, concibe al turismo como actividad con potencial generando un crecimiento económico y desarrollo local; dan prioridad a los fines económicos, lo cual genera una serie de impactos ambientales y sociales.
- El físico incorpora la dimensión territorial para alcanzar una adecuada distribución de las actividades turísticas en el espacio y lograr usos racionales del suelo; examina los aspectos ambientales, aun que ha desatendido los socioculturales.
- El comunitario promueve un control local del desarrollo turístico con el fin de que la población sea la beneficiada.

Según (Avila Bercial, 2002) “la planificación turística es cada vez más asumida y requerida a nivel internacional para la organización de los productos y destinos turísticos de forma equilibrada. Es en gran medida una forma de trabajo adoptada de otros sectores económicos”.

La planificación turística permite orientar a los diferentes actores sociales que están relacionados con la gestión del turismo, además de concatenar la participación de las diferentes personas de la comunidad local en las diferentes actividades productivas relacionadas con la gestión del turismo en un territorio, al igual que la dinamización de la economía local respecto a las actividades turísticas del municipio Santa Rosa de Cabal; y contribuye a la obtención de la certificación del municipio como Destino turístico sostenible, representado por la NTS-TS 001.

Por otro lado, se especifican una serie de proyectos, programas, estrategias, metas y objetivos, los cuales son encaminados a guiar y conseguir los diferentes recursos que provienen del gobierno nacional, es por esto, que es importante que los programas y proyectos relacionados a la planificación del turismo en un territorio, estén en sintonía con los planes de desarrollo municipales, planes de desarrollo departamentales y el plan de desarrollo nacional.

Durante los procesos de planificación, es importante tomar en cuenta los elementos internos y externos que estén directa e indirectamente relacionados con el turismo, así como la visión de los distintos actores, expertos en el tema; fomentando el desarrollo de

una visión integral y holística que promueva la innovación, para superar paradigmas y barreras al desarrollo del turismo.

En Colombia fue adoptado el modelo de competitividad de destinos de Crouch and Ritchie, el cual relaciona dos elementos, las ventajas comparativas y las ventajas competitivas; de igual manera, consideran que el sistema turístico está condicionado constantemente por presiones que surgen fuera del sistema; factores económicos, sociales, culturales, ambientales, políticos, legales; por otro lado los demás elementos complementarios, residentes, empleados, instituciones financieras, turistas, empresas de turismo, entre muchas más.

El modelo también propone diferentes factores, para el caso de Colombia fueron adoptados cuatro: Atracción, Soporte, Producción y Gestión. (Toro, Galán, Pico, Rozo, & Suescún, La Planificación turística desde el enfoque de la competitividad, caso: Colombia, 2015)

- *El factor atracción* está compuesto por las diferentes actividades, recursos y bienes los cuales son atractivos para los turistas, en otras palabras, es el aspecto más significativo y valioso que sobresalta entre los demás, por su singularidad y características las cuales son llamativas, por ejemplo los paisajes, ecosistemas, especies de flora y fauna, bienes de interés cultural, manifestaciones y aspectos culturales de las diferentes comunidades que habitan un territorio; no obstante los aspectos anteriores influyen directamente en la vocación del territorio.

- *El factor soporte* es conformado por los aspectos físicos y condiciones del entorno; se evalúa la conectividad y accesibilidad a la información, a las terminales de transporte aéreos, marítimos y terrestres, a los centros académicos o escuelas, centros médicos, entre otras.
- *El factor producción* hacen parte los diferentes actores sociales relacionados con el turismo, entre ellos se destacan los establecimientos gastronómicos y hoteleros, agencias de viajes y operadoras de turismo; con el fin de conocer la realidad empresarial de los destinos.
- *El factor gestión* busca mediante la presentación de planes proyectos y programas, generar recursos que benefician el destino, apoyar a la promoción del mismo a través de una gestión del marketing y a la vez, generar procesos de seguimiento y control dentro de las diferentes actividades.

Es claro que el modelo de competitividad de destinos turísticos de Crouch and Ritchie no contempla criterios de sostenibilidad, en ese orden de ideas, el modelo no contempla supuestos generadores de riesgo, como una desbordada demanda de turistas, quienes buscan satisfacer sus necesidades básicas y de ocio, paralelamente, los impactos causados por estas personas son en algunos casos, irreversibles, por ejemplo la falta de algún recurso natural, el agua, racionamientos no esperados, generación de basuras y falta de un

depósito y manejo de residuos; desplazamiento de especies, tráfico ilícito de flora y fauna y pérdidas culturales significativas.

El sector de turismo se viene fortaleciendo y su rol es muy importante en el desarrollo económico y social de un territorio, su apropiación y proposición de criterios de sostenibilidad se vuelve parte integrante del turismo, ya que este utiliza los diferentes recursos naturales, culturales y sociales, para buscar el aprovechamiento económico.

Para el caso del municipio Santa Rosa de Cabal es importante adoptar un modelo de desarrollo sostenible el cual tenga en cuenta algunos criterios, “lo que se trata entonces, es de lograr un crecimiento y eficiencia económica, garantizando la eficiencia y equidad social mediante la solución de las necesidades básicas de la población y sobre el funcionamiento estable y continuo de los sistemas ambientales” (Salinas & Eduardo, 2006).

La OMT promueve la utilización de indicadores de turismo sostenible desde principios de la década de 1990. Su guía sobre indicadores de desarrollo sostenible para destinos turísticos está diseñada para ayudar a identificar los factores clave que hacen que un destino sea atractivo, viable y sostenible (Europea, Herramienta del ETIS para gestión de destinos sostenibles, 2016).

Podemos actuar incorporando los criterios globales de sostenibilidad, ya que las actividades que se generan dentro del municipio de Santa Rosa de Cabal, están generando una serie de aspectos e impactos los cuales principalmente son negativos.

Según la OMT (OMT, Criterios globales de turismo sostenible para destinos turísticos, 2013) “Son un esfuerzo por alcanzar una forma compartida de entender qué es un destino sostenible, y representan los compromisos mínimos que una organización de gestión turística que quiera ser sostenible debe cumplir”.

Según (García, Marías, Trillo, Casinello, & Moreno, 2011):

Para ajustarse a la definición de turismo sostenible, los destinos deben adoptar enfoques interdisciplinarios, holísticos e integradores, que incluyan cuatro objetivos principales: demostrar una gestión sostenible del destino; maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad receptora y minimizar los impactos negativos; maximizar los beneficios para las comunidades, los visitantes y el patrimonio cultural y minimizar los impactos; maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos. Y están diseñados para que se utilicen en destinos de todo tipo y escala.

Se plantean cuatro secciones, las cuales cuentan con un contenido propio afín a dichas secciones, las cuales tienen como temas:

- (Sección A): Demostrar una gestión sostenible eficaz del destino.
- (Sección B): Maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimizar los impactos negativos.

- (Sección C): Maximizar los beneficios para el patrimonio cultural, y minimizar los impactos negativos.
- (Sección D): Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos. (García, Marías, Trillo, Casinello, & Moreno, 2011)

2. DIAGNOSTICO DEL MUNICIPIO SANTA ROSA DE CABAL

El diagnóstico que hace parte del ejercicio de planificación turística en el municipio Santa Rosa de Cabal, se elaboró a partir de la metodología utilizada por el MinCIT para planificar destinos turísticos, complementada con elementos de sostenibilidad propuestos por Administradores del Turismo Sostenible dentro del Grupo de Investigación de Turismo Sostenible de la Universidad Tecnológica de Pereira (GRITUS UTP).



Ilustración 4 Grupo de Investigación del Turismo Sostenible. Tomada por: John Freddy Soto

La primera aproximación del grupo de trabajo a el contexto real del municipio implicó la identificación de actores, lugares y actividades de interés para el turismo, posteriormente se realizaron actividades a través de talleres participativos, donde los actores sociales intervienen en la elaboración del diagnóstico territorial, para conocer la percepción del turismo por parte de los actores relacionados con la gestión del turismo en Santa Rosa de

Cabal. (Prestadores de servicio, operadores turísticos, comunidad local, organizaciones privadas y públicas, turistas) (Ochoa & Morales, 2016)

Los diferentes temas comprendidos por los docentes encargados de dictar los temas del taller “Planificación competitiva y cooperativa de Destinos Turísticos” el cual se dividió en 2 talleres para el caso del diagnóstico del territorio y 2 talleres para desarrollar los proyectos, programas, estrategias y metas que aportan a la formulación del plan de desarrollo turístico del municipio.

En el primer taller se trabajó el Cubo GATUS, se pretendía hacer una conceptualización teórica de los diferentes conceptos a trabajar en el marco de la planificación turística sostenible, además de realizar una conceptualización de la metodología de Crouch and Ritchie para planificar destinos turísticos desde 4 factores, atracción, soporte, producción y gestión.

2.1. Factor Atracción

La participación de los actores sociales fue fundamental para desarrollar el factor atracción donde se logró identificar los recursos naturales y culturales, al igual que lugares y actividades de interés turístico, conocer la demanda turística real y potencial del municipio y la vocación turística del destino.

En el diagnostico se encontró que Santa Rosa de Cabal tiene una vocación forestal del 74%, donde la vocación de uso forestal de protección es la categoría predominante. Se destaca la vocación de uso orientada a la conservación de recursos hídricos localizada al sur del municipio. (MinAgricultura, 2013)

Su riqueza hídrica permite una conectividad de los diferentes bosques en la cuenca alta, contando con una alta biodiversidad destacando la cuenca del río Otún, la cual ha sido declarada como Área de Importancia de Conservación de Aves (AICA).

La UICN permite alertar el estado de la biodiversidad mundial, y comprende diferentes categorías de estado de las especies, donde se encuentran:

- Especie en extinción (EX)
- En peligro (EN)
- En peligro crítico (CR)
- Vulnerable (VU)

La siguiente tabla destaca las principales especies de flora y fauna, en algún grado de vulnerabilidad.

Tabla 2 Especies de flora y fauna en algún grado de vulnerabilidad, GRITUS, 2017.

Danta de paramo (CR)	<i>Tapirus pinchaque</i>	Periquito orejiamarillo (VU)	<i>Ognorhynchus icterotis</i>
Venado de soche (VU)	<i>Mazama americana</i>	Pava caucana (VU)	<i>Penelope perspicax</i>
Periquito paramuno (VU)	<i>Bolborhynchus ferrugineifrons</i>	Tucán pechigris (VU)	<i>Andigena hypoglauca</i>
Magnolia, Molinillo (CR)	<i>Talauma wolfii</i>	Pava andina (VU)	<i>Penelope montagnii</i>
Comino cresco (CR)	<i>Aniba perutilis</i>	Pato de torrentes (VU)	<i>Marganetta armata</i>
Palma de cera (EN)	<i>Ceroxylon quindiense</i>	Tangara multicolor (EN)	<i>Cholorochrysa nitidissima</i>
Cedro negro (VU)	<i>Juglans neotropica</i>	Chango o Cacique candela (EN)	<i>Hypoprrhus pyrohypogaster</i>
Loro de fuertes (CR)	<i>Hapalopsittaca fuertesí</i>	Oso de anteojos	<i>Tremarctos ornatus</i>

En Santa Rosa de Cabal existen cinco (5) áreas protegidas del ámbito nacional, regional y municipal, que contienen una gran riqueza de flora y fauna y representa el 62% del territorio del municipio; siendo estas el Parque Nacional Natural de los Nevados (PNNN), el Parque Regional Natural y Ecológico la Marcada, Distrito de Conservación

de Suelos Serranía Alto del Nudo (DCSAN), Parque Natural Regional Ucumarí (PNRU), Parque Municipal Natural Campo Alegre y diferentes reservas de la sociedad civil.

El municipio de Santa Rosa de Cabal cuenta igualmente con una tradición cultural muy importante, por contar con bienes inmuebles y muebles de interés patrimonial, y manifestaciones culturales de interés regional, nacional e internacional.

Tabla 3 Bienes inmuebles y muebles, y Manifestaciones culturales de interés patrimonial

Basílica Nuestra señora de las Victorias	Puentes de Santana, sobre el río campo alegre, vereda la paloma	Petroglifos de la Marcada, quebrada la cristalina
Parque de Bolívar	Escuela apostólica	Escuela Simón Bolívar
Templete de Guacas	Santuario camino a las fuentes	Monumento a la Leona
Santuario la Milagrosa	Cruz de Guaimaral	Estación del Ferrocarril
Plaza de Mercado los Fundadores	Busto del prócer Francisco José de Caldas	Ornamento sagrado del antiguo hospital San Vicente de Paúl
Paisaje Cultural Cafetero	Capilla la Estrella	Máquina de Bomberos GMC
Festival del Chorizo	Semana Bolivariana	Fiestas de las Araucarias
Técnicas y Saberes Artesanales	Jeeps Willis	Semana de Termalismo y Salud

Artesanías / Tejidos	Murales Maestro Leonel	Parque del Machete
	Ortiz	

<div><div><div>UTP</div><div>Universidad Tecnológica de Pereira</div></div><div>FACTOR ATRACCIÓN</div><div>VALORACIÓN RECURSOS/ATRATIVOS NATURALES Y CULTURALES</div><div><div>Risaralda</div><div>Verde y emprendedora</div></div></div>													
Municipio				Fecha:									
<div>CRITERIOS DE VALORACIÓN</div> <div>RECURSOS ATRACTIVOS</div>	Grado de conservación	Servicios de Apoyo	Estado de las vías de llegada	Significado del Atractivo				gestión actual del atractivo	Horarios de apertura y cierre	Nivel de promoción	Declaratorias Especiales	Seguridad	TOTAL
	1 - 5: Bajo 6 - 11: Medio 12 - 17: Alto	1-2 servicios: Deficiente (4,3) 3-4 servicios: Regular (8,6) 5 servicios en adelante Suficiente (13)	Mal Estado (1) Regular (2,5) Excelente (4)	Internacional Nacional Regional Local	8 4 2	No hay doliente (4) No es constante (8) Permanente (12)	Depende de un funcionario (2,6) Sólo fines de semana(5,2) Horarios en semana y fines de semana(8)	Bajo(4,3) Medio(8,6) Alto(13)	Ninguna (0) área protegida bien de interés cultural (14)	Inseguro (2) con vigilancia(4) Seguro(6)	100%		
1.													
2.													
3.													
4.													
5.													
6.													
7.													
8.													

Ilustración 5 Tabla de Valoración de Recursos/Atractivos Naturales y Culturales

Durante el taller de diagnóstico, se identificaron los diferentes recursos naturales y culturales, los cuales luego de priorizarse, gracias a una valoración de los mismos, donde se evaluaron diferentes aspectos como, el grado de conservación, servicios de apoyo, estado de vías de acceso, significado del atractivo, gestión actual del atractivo, horarios de apertura y cierre, nivel de promoción, declaratorias especiales y la seguridad; los cuales son:

- Gastronomía del Chorizo.
- Aguas Termales.
- Cultivos de Café.

- Parque las Araucarias.
- Vitral de la Milagrosa.
- PNN Los Nevados.
- Escuela Apostólica.
- Avifauna.
- Artesanías de Madera.
- Rio Campoalegrito.

2.2. Factor Soporte

En el factor soporte se asociaron diferentes aspectos como la condición del entorno, en cuanto a temas de infraestructura vial, conectividad y accesibilidad aérea, marítima y terrestre, percepción de los habitantes locales sobre la seguridad en el área rural y urbana, población total, acceso a los servicios públicos, agua, alcantarillado, salud, educación y en temas referentes a la capacitación y formación en turismo sostenible en el municipio y en áreas protegidas.



Ilustración 6 Taller 2 Competitividad Turística 24 de octubre de 2017. Tomada por: Andrés Bonilla Hoyos

En el taller Competitividad Turística desarrollado para el presente diagnóstico, los participantes de los talleres, calificaron las vías de acceso urbanas y rurales de la siguiente forma:

Tabla 4 Caracterización y calificación de vías de acceso y del servicio de transporte público del municipio. GRITUS, 2017

Vías de Acceso	Clasificación	Estado de las vías	Tipo de Transporte	Calificación del Servicio de Transporte público
Vías Urbana	Urbana	Mala	Público/Particular	Bueno
Vía Termales	Secundaria	Buena	Público/Particular	Mala
Español, el Manzanillo	Veredal / Terciaria	Regular	Público/Particular	Bueno
Santa Bárbara y Campoalegre	Veredal / Terciaria	Regular	Público/Particular	Bueno
Alto de la Cruz	Veredal / Terciaria	Regular	Particular	Mala
Vereda la Samaria	Veredal / Terciaria	Buena	Particular	-

Santa Rosa de Cabal cuenta con múltiples fuentes hídricas, donde se destacan las cuencas del Rio Otún, Campoalegre y San Francisco y las subcuencas del rio San Eugenio y Campoalegrito. Gran parte de estas fuentes son abastecedoras de los acueductos de los municipios de Pereira, Chinchiná, Palestina, Villamaría. (CARDER, 2013)

De igual manera el municipio cuenta con 32 acueductos comunitarios, los cuales son administrados por los pobladores de las veredas pertenecientes a los consejos comunitarios y juntas de acción comunal, quienes son los encargados principales de dar un buen soporte y mantenimiento a la infraestructura, para su beneficio común.

Según (EMPOCABAL, s.f) el municipio de Santa Rosa de Cabal, cuenta con una buena cobertura de servicios públicos domiciliarios, el cual tiene una cobertura de 100% en el acueducto urbano, y presenta un 80% en cobertura de alcantarillado urbano; la energía tiene una cobertura de 98% en el sector urbano y rural, y para el tema de aseo presenta una cobertura de 100% en el área urbana. (GRITUS, 2017)

El municipio cuenta con el Hospital San Vicente de Paúl de primer nivel que ofrece servicios básicos de urgencias, salud oral, fisioterapia, consulta externa, hospitalización, ayudas diagnósticas entre otras y seis centros de salud. (Cabal, 2011)

En el municipio no existe una cultura de formación turística, por lo cual el aprendizaje se da en los puestos de trabajo; se encuentra una debilidad en el aspecto de capacitación y preparación en temas de servicio al cliente, ya que el creciente aumento del turismo en el municipio permite diversificar la economía, es allí donde las diferentes instituciones educativas y de formación técnica, tecnológica y profesional de Santa Rosa de Cabal y Risaralda, están llamados a marcar la diferencia, ya que comprenden programas específicos para abordar el turismo.

En las áreas del Sistema Departamental de Áreas Naturales Protegidas, para el municipio de Santa Rosa de Cabal se identifican las siguientes organizaciones las cuales hacen parte de la cadena de valor del ecoturismo (CARDER, s.f.):

- Parque Regional Natural Ucumarí: Grupos Ecológicos de Risaralda, Asociación de Intérpretes Ambientales Soledad de Montaña, FECOMAR y Yarumo Blanco.

- Parque Regional Natural Alto del Nudo: Junta de Acción Comunal vereda Las Hortensias.
- Parque Regional Natural La Marcada: Junta de Acción Comunal vereda Planadas.
- Parque Municipal Natural Campoalegre: Grupo de guías del SENA.

2.3. Factor Producción

Para el caso del factor producción se identificaron los prestadores de servicios turísticos, en un inventario que comprende transporte, alojamiento, alimentación, guianza e interpretación del patrimonio y agencias de viajes; también la identificación de prestadores de servicios turísticos que cuentan con sistemas de producción más limpios, implementación de NTS, aportes a la salvaguardia del patrimonio cultural, entre otros.

Según datos estadísticos de CITUR (MinCIT, 2017), en el año 2016 el departamento de Risaralda contaba con 696 prestadores de servicios turísticos con Registro Nacional de Turismo - RNT activo, lo que representaba un incremento del 10% con respecto al año inmediatamente anterior. De estos prestadores, 402 son establecimientos de alojamiento y hospedaje, con un total de 6.046 habitaciones y 10.248 camas disponibles. La ocupación hotelera fue del 47,79%, mostrando un crecimiento del 4% con respecto al año 2015.



Ilustración 7 Taller Planificación Turística 3 de noviembre de 2017. Tomada por: Andrés Bonilla Hoyos

Es muy importante resaltar que Santa Rosa de Cabal cuenta con una sólida asociación de prestadores de servicios turísticos, ASOTURISMO, con 68 asociados activos entre hoteles, restaurantes, agencias de viajes operadoras y empresas de transporte y afines, lo que se convierte en una gran fortaleza para el sector. (GRITUS, 2017)

COTELCO en el 2017 realizo una caracterización de establecimientos de alojamiento y hospedaje en el municipio Santa Rosa de Cabal, y se encontraron 49 hoteles con Registro Nacional de Turismo RNT activo, con un total de 612 habitaciones.

Tabla 5 Hoteles con RNT activo en Santa Rosa de Cabal (COTELCO, 2017)

Suite Santa Rosa	Las Araucarias	Cabal	Los Cristales	Del Turismo
Coffee Town Hostel	Cafetero	Los Ángeles	Cabañas Mónaco	El Cortijo Hotel Campestre
Ecohotel Vísperas	Hospedaje el Edén	Finca Marcelandia	Cabaña la Herradura	Hacienda Santa Clara
Matisses Hotel y Spa	Cabañas JC	Sauzalito	Mamatina	Hospedaje el Mirador
La Toscana	Bariloche	Las Bilforas	Don lolo Granja Integral	Zaita Wellness Hotel
Los Toboganes	Mallorca Hostel	Girasol	Fundadores Patrimonio	Hotel Campestre la Fragata
Siete Hierbas Hostal	Hostal Maderos	Casa Rosada	Villa Carolina Hospedaje Turístico	EcoTermales Centro Turístico San Vicente

Bananas Hostel	Fermín	Cádiz	Casona Real Santa Rosa	Cabañas Simón el Turista
Castillo Plaza	Faroazul	Las Marianas	Colonial Santa Rosa	Casa Colonial Santa Rosa
Márquez	Plaza San Miguel	Santa Juana	Hospedaje Villa Mary	

Desde la página web de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, se encontraron 51 prestadores de servicio de alojamiento y hospedaje rurales y urbanos, los cuales también cuentan con RNT activo a la fecha.

Tabla 6 Establecimientos de alojamiento y hospedaje con RNT activo. Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal

Finca la Ilusión	Hotel la Marinela	San Juan de las Araucarias	Hostal JJ	Cabañas Familiares Filadelfia
Lagos de Venecia	Hotel campestre Samay	Don Quijote Hostal	Cabaña El Portal	Hospedaje Cardish
Hotel cabaña Termales	Ecohotel los Lagos	Hotel del Café	Hotel Termales	Finca del Café

Parador el Jardín	Villa Palma	Hostal Casa Blanca SR	Ecohotel la Gaviota	Piqueteadero la Postrera 3
Apartahotel Santa Rosa de Cabal	Hotel Santa Rosa Plaza	Hotel Campestre Santa Bárbara	Hotel la chimenea	Hospedaje Tarapacá
Hospedaje la Campirana	Serranía Suites	Finca Villa Aura	Jade Spa	Reserva Natural Páramo
Yacurmana Alojamiento Campestre	Hostal Sendero	Finca Hotel la Sultana	Hostal Don Bernardo	Hostal San Sebastián
Veranera Cocina Hostal	Hostal Pink House	Hospedaje Camelot	Finca Andrómeda	Hospedaje y pesca recreativa JR
La Carolina	212	Campestre el Cortijo	Capri la 15	Alojamiento Villa Mary
Tarragona Hostal	La Porra	Finca Bella Vista	Hostal la 16	Apartahotel Real
Dicarok				

La oferta gastronomía del municipio es muy amplia, actualmente según cifras de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, existen 145 restaurantes con registro mercantil, y solo 5 cuentan con RNT, ya que no es un requisito obligatorio para este tipo de establecimientos gastronómicos.

Tabla 7 Establecimientos gastronómicos con RNT activo de Santa Rosa de Cabal

Chorizadas	Chorinanos Parque Araucarias
Chorissant	Balneario Santa Elena
Restaurante Choripacos	

Según ASOTURISMO existen 25 establecimientos y empresas certificadas con Normas Técnicas Sectoriales e ICONTEC; a continuación se encuentra el listado actualizado a Septiembre de 2017.

Tabla 8 Prestadores de servicios turísticos con implementación de NTS. Elaboración propia

NTS TS 002 Certificadas en Sostenibilidad para Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH)	EcoTermales San Vicente
	Termales de Santa Rosa de Cabal
	Finca del Café
	Hotel y Cabañas de Termales JC
	Hotel Vísperas
	Eco Hotel la Gaviota
	Hospedaje Villa Mary
	Lagos de Venecia
	Cabañas y Viveros las Bifloras
	Hotel los Cristales
	Hospedaje el Edén
	Hotel Plaza San Miguel
	Faroazul Hostería

	Hotel Casa Colonial Santa Rosa de Cabal
	Hotel Casona Real
	Hotel del Turismo
	Hotel Hacienda Santa Clara
	Hotel Matisse
NTS TS 004 Certificadas en Sostenibilidad para Establecimientos Gastronómicos y Bares.	La Cocina de Susana
	Chorizadas
	Inversiones Chorisant
	Parador Don Julio
	Fonda Nanay Cucas
NTS TS 003 Certificadas en Sostenibilidad para Agencias de Viajes	Gaia Turismo y Naturaleza
	Viajes Isa
NTS AV 001 Certificada en Calidad Turística – Reservas de Agencias de Viajes	Viajes Isa
Norma ISO 9001 ICONTEC	MOSARCOOP

En cuanto a la prestación de servicios turísticos se encontró que el municipio cuenta con:

- 145 restaurantes con registro mercantil, que ofrecen diferentes tipos de comida desde menús ejecutivos, platos a la carta, comidas rápidas, gastronomía tradicional acompañados del chorizo santarrosano y cartas de autor. Estos

establecimientos se concentran básicamente en la zona urbana y en el corredor turístico hacia termales.

- 44 personas vinculadas al sector, que se están en disposición de realizar la capacitación correspondiente, solo falta definir con el SENA una fecha de inicio, según ASOTURISMO.
- El sector hotelero del municipio cuenta con 1.072 habitaciones y con 2.209 camas, donde aproximadamente el 46% de los establecimientos de alojamiento y hospedaje son rurales y el 54% urbanos. (Cabal, 2011)
- Existen 28 establecimientos de agencias de viajes y turismo en los registros de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, de los cuales 14, se encuentran activos para 2017.
- Existen 26 establecimientos y empresas certificadas con Normas Técnicas Sectoriales e ICONTEC y 7 en proceso de certificación, a continuación, se encuentra el listado actualizado a septiembre de 2017 (ASOTURISMO, s.f)

2.4. Factor Gestión

El factor gestión incorpora aspectos externos a las empresas en las que se evalúa la capacidad de los actores locales y su nivel de liderazgo para incidir en las decisiones estratégicas de los territorios, así como su capacidad de trabajo en equipo; el análisis político, normativo de Santa Rosa de Cabal fue comprendido desde los aspectos culturales y ambientales, a lo que bien llamaríamos como determinantes ambientales y socioculturales del territorio.

El análisis de la normatividad ambiental está determinada por Parques Nacionales, en el caso del PNN los Nevados y a nivel departamental la CARDER quien regula el manejo de PRN Ucumarí, DCS Campo alegre y alto del nudo, a continuación se encuentran las normatividades ambientales que competen a Santa Rosa de Cabal.

Tabla 9 Normatividades ambientales de Santa Rosa de Cabal, Elaboración propia.

Acuerdo No. 015 de 1973	Decreto 2811 de 1974
Acuerdo No. 037 del 16 de diciembre de 1987	Ley 99 de 1993
Ordenanza No. 043 de noviembre de 1998	Ordenanza No. 042 de noviembre de 1998
Acuerdo 018 de 2011	Acuerdo municipal 033 de diciembre de 2002
Acuerdo 023 de 2011	Resolución 052 de enero de 2007
Acuerdo No. 009 de 2013	Agenda ambiental Municipal, 2005-2012

El municipio cuenta con una fuerte tradición cultural e histórica, la cual ha sido conservada y promovida por sus agentes locales, es por eso que en 2005 se declaran bienes de patrimonio cultural a través del acuerdo 005 de febrero, en 2011 la declaratoria de Paisaje Cultural Cafetero hace un reconocimiento a nivel internacional de diferentes municipios, dentro de los cuales se encuentra Santa Rosa de Cabal, también se le da cabida al Festival del Chorizo Santarrosano por medio del acuerdo 066 de mayo de 2013.



Ilustración 8 Taller Planificación turística 14 de noviembre. Tomada por: Andres Bonilla Hoyos

Desde el desarrollo turístico en el municipio, se presentan diferentes normatividades turísticas, regidas por normas y leyes de orden nacional como la ley 300 de 1996 y la 558 de 2012, de esta manera en el municipio se reglamenta el decreto 228 de octubre 30 de 2017 por el medio del cual se “Adopta el sistema de gestión para la sostenibilidad turística del municipio de Santa Rosa de Cabal”, el decreto 229 de octubre 30 de 2017 por medio del cual se “Crea el consejo municipal de Turismo”.

3. SELECCIÓN DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

La OMT en el libro Desarrollo Turístico Sostenible, Guía Para Planificadores Locales, enumera tres principios fundamentales del desarrollo sostenible (Avila Bercial, 2002):

- La sostenibilidad ecológica garantiza que el desarrollo sea compatible con el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales, de la diversidad y los recursos esenciales.
- La sostenibilidad social y cultural, garantizan que el desarrollo aumente el control de los hombres sobre sus propias vidas, sea compatible con la cultura, y los valores de las personas afectadas, además que mantenga y fortalezca la identidad de la comunidad.
- Un desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones actuales sin poner en peligro la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras.

Los principios del desarrollo sostenible planteados por la OMT son importantes para la planificación turística y para los planificadores, ya que evidencia y refiere aspectos ecológicos, sociales y culturales, los cuales deben ser garantizados al igual que las necesidades de las generaciones futuras. Es por eso que las dimensiones de la planificación turística (superestructura e infraestructura turística) deben contemplar criterios de sostenibilidad que permitan garantizar el bienestar, protección y salvaguardia de los diferentes aspectos enmarcados en los cuatro factores propuestos en la metodología de Crouch and Ritchie, Atracción, Soporte, Producción y Gestión.

Para redacción comercial del periódico El Espectador 2017, la sostenibilidad son “acciones cotidianas como ahorrar agua y energía, nos permiten generar impactos positivos para que las próximas generaciones tengan los recursos necesarios durante sus vidas”.

El administrador del turismo sostenible tiene una visión sobre el valor de los recursos naturales y culturales desde la perspectiva de la actividad turística, la sostenibilidad apoya en la conservación de la biodiversidad, ayuda en la salvaguarda del patrimonio cultural, aporta a la calidad de vida en la comunidad anfitriona y contribuye al desarrollo social de la identidad propia, contemplado diferentes aspectos e impactos que son causa y efecto de la actividad turística.

“Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo”. (DNP, Plan Sectorial de Turismo 2014-2018 Departamento Nacional de Planeación, 2014)

La planificación turística del municipio de Santa Rosa de Cabal, fue abordada desde el modelo de competitividad de destinos, planteado por Crouch and Ritchie (1999), el cual expone unos factores de la gestión turística; dichos factores son atracción, soporte, producción y gestión; estos factores fueron importantes para vislumbrar como se encuentra el municipio desde los diferentes ámbitos de la gestión del turismo, gracias a esto, es posible proponer diferentes criterios de sostenibilidad.

El proceso de planificación turística en Santa Rosa de Cabal en el año 2017, estuvo a cargo del grupo consultor de la Universidad Tecnológica de Pereira, encabezado por el Grupo de Investigación de Turismo Sostenible (GRITUS), en acompañamiento de la Gobernación de Risaralda y la alcaldía del municipio de Santa Rosa de Cabal.

En dicho proyecto se mencionaron aspectos muy importantes en el marco del sector turístico, los cuales se relacionaron en los cuatro factores anteriormente mencionados (Atracción, Producción, Soporte y Gestión), ajustando la dicha metodología incorporando elementos de sostenibilidad en el proceso de diagnóstico como las determinantes ambientales y socioculturales.

De esta manera, se realizó una matriz DOFA para identificar cuáles son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del municipio desde cada factor abordado por la metodología de planificación turística que utiliza el Ministerio de Industria Comercio y Turismo.

3.1. Factor de Atracción

Para (Rodrigo Gonzáles, 2009) el factor de atracción:

Está conformados por los aspectos naturales o fisiografía, la cultura e historia, los acontecimientos especiales, actividades de entretenimiento, vínculos o lazos de mercado y la superestructura. Estos factores constituyen el núcleo básico del modelo y los elementos esenciales del atractivo del destino turístico.

El factor atracción en la etapa de diagnóstico, permitió realizar la identificación de recursos naturales y culturales, una valoración de los mismos y la identificación de la vocación turística del municipio, de esta manera se estructuran estrategias, objetivos, metas, programas y proyectos para fortalecer el factor de atracción y lograr conquistar la visita del turista.

Tabla 10 Matriz DOFA Atracción

	<u>Fortalezas</u>	<u>Debilidades</u>
Factores internos	<ul style="list-style-type: none">• Especies endémicas de flora y fauna.• Patrimonio natural y áreas de conservación.• Bienes de interés cultural y patrimonial.	<ul style="list-style-type: none">• Fragmentación de ecosistemas y afectación de paisaje.• Poca promoción a diferentes atractivos turísticos del municipio.

<p>Factores Externos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diversidad gastronómica regional. • Certificación como destino turístico. • Declaración como municipio de carácter turístico, por el MinCIT. • Existencia de normas técnicas sectoriales en turismo sostenible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminación por residuos, auditiva, visual, vertimientos indebidos. • Falta de sensibilización ambiental de prestadores de servicios y visitantes. • Deterioro urbanístico en lugares históricos.
<p><u>Oportunidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorización del producto de turismo de naturaleza y turismo de salud. • Alto flujo de visitantes. • Reconocimiento a nivel nacional e internacional por sus aguas termales. • Destino con certificación de Sostenibilidad. 	<p><u>Estrategias FO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Diseñar productos de turismo de naturaleza, para diversificar la oferta del municipio.</i> • <i>Diseñar nuevos productos de turismo cultural dentro del Paisaje Cultural Cafetero.</i> • <i>Apropiación y ejecución de las NTS, para fortalecer su</i> 	<p><u>Estrategias DO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Promoción del municipio por los diferentes medio digitales, para tener un alcance nacional e internacional.</i> • <i>Dar a conocer a Santa Rosa de Cabal como destino sostenible, se debería realizar un evento donde se</i>

	<p><i>figura como destino sostenible.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Diseñar nuevos productos de turismo de salud, priorizando las aguas termales como potencial turístico internacional.</i> 	<p><i>comparta información pertinente sobre sostenibilidad.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Programas de sensibilización en temas ambientales, contaminación, manejo apropiado de residuos sólidos.</i>
<p><u>Amenazas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Existencia de otro municipio con las mismas particularidades. • Posibles desastres naturales. • Riesgos asociados al no cumplimiento de los planes de ordenamiento territorial, planes especiales de manejo y protección de centros históricos. • Pérdida de tradiciones culturales. 	<p><u>Estrategias FA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Publicar en los diferentes medios locales información sobre bienes naturales y culturales que son patrimonio del municipio, con el fin de que los habitantes se apropien de sus bienes y recursos.</i> • <i>Gracias a su gastronomía tradicional, se pueden generar diversos festivales gastronómicos que</i> 	<p><u>Estrategias DA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Realizar campañas de apropiación cultural y ambiental, con el fin de salvaguardar las diferentes tradiciones y edificaciones más representativas.</i> • <i>Incentivar a los pobladores locales a no vender sus predios a personas externas y modificar su fachada, con el fin de evitar el</i>

<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de arquitectura tradicional. 	<p><i>inculquen los saberes ancestrales.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>La aplicación de las diferentes NTS son fundamentales para hacer de este municipio incomparable con otros.</i> 	<p><i>deterioro urbanístico y la pérdida de arquitectura tradicional, la cual es un componente esencial del Paisaje Cultural Cafetero.</i></p>
--	--	--

En el factor de atracción se generaron diferentes estrategias DOFA como el diseño de productos turísticos de naturaleza, bienestar y salud, en el marco de los modelos de gestión del turismo actividades relacionadas con el ecoturismo, agroturismo, al igual que el diseño y fortalecimiento de productos en el marco de la declaratoria de Paisaje Cultural Cafetero.

La promoción del municipio es fundamental para garantizar una afluencia de visitantes, los cuales conozcan a través de las diferentes plataformas virtuales, el turismo en Santa Rosa de Cabal, sus atractivos y centros de interés cultural y natural.

Tabla 11 Diagnostico y propuesta de criterios para el factor Atracción, Elaboración propia

<u>DIAGNOSTICO DEL MUNICIPIO</u>	<u>PROPUESTA DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD</u>
	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de especies de flora y fauna en algún estado de riesgo,

<p>Aspectos Biofísicos y Patrimonio Natural</p>	<p>vulnerabilidad y amenaza en Santa Rosa de Cabal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de aspectos e impactos asociados a la actividad turística en las diferentes áreas protegidas del territorio. • Identificación de recursos naturales de Santa Rosa de Cabal. • Reconocer los planes de manejo ambiental de las áreas protegidas e identificar el riesgo y la vulnerabilidad ambiental. • Establecer prioridades para la protección de especies y proteger los hábitats que obligan la distribución y abundancia de esas especies. • Diseño de productos ecoturísticos en áreas protegidas. • Priorización de recursos naturales y culturales de interés turístico en el municipio.
---	---

<p>Aspectos culturales del territorio y Patrimonio Cultural</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de bienes de interés cultural • Identificación de las manifestaciones culturales. • Caracterización de bienes naturales y culturales. • Apoyo a la realización de fiestas, festivales y actividades culturales que aporten al desarrollo turístico e identidad del territorio. • Identificación de artes y oficios del municipio. • Reconocimiento de bienes muebles e inmuebles que hacen parte del patrimonio cultural del municipio. • Identificación de los recursos Culturales de Santa Rosa de Cabal.
<p>Recursos y atractivos turísticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de recursos con potencial turístico. • Protección de lugares de interés turístico. • Protección de escenarios vulnerables de belleza escénica:

	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de productos turísticos con criterios de sostenibilidad. • Grado de conservación y salvaguardia del patrimonio natural y cultural. • Participación de la comunidad anfitriona en el diseño y operación de actividades turísticas. • Implementación de un estudio de impacto ambiental (EIA) a los atractivos turísticos del municipio.
Vocación turística del destino	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las potencialidades del destino de acuerdo a las tipologías de turismo presentes en el territorio.

3.2. Factor de Soporte

El factor de soporte “proporcionan las bases que hacen a un sector turístico fuerte, abarca la infraestructura, la accesibilidad, proveedores, agencias de viajes, transporte, hospedaje, restaurantes y otros servicios suministrados por las empresas”. (Gonzales & Mendieta, 2009)

Abarca el análisis de antecedentes del turismo, para lo cual se consideran los convenios de competitividad existentes (documentos de compromisos firmados entre cada departamento y el Gobierno nacional) y su nivel de ejecución, los adelantos de los consejos regionales de competitividad, la existencia o no de planes de desarrollo turístico que se hubiesen formulado anteriormente, el nivel de involucramiento del turismo en los planes de desarrollo departamentales o municipales y otros estudios previos, políticas de turismo(marco legal), entre otros.

Tabla 12 Matriz DOFA Soporte

	<u>Fortalezas</u>	<u>Debilidades</u>
Factores internos	<ul style="list-style-type: none">• Calidad del agua, apta para consumo humano.• Programas de recuperación del espacio público.• Cercanía al aeropuerto Internacional Matecaña de la ciudad de Pereira.	<ul style="list-style-type: none">• Deterioro de la malla vial.• Dificil movilidad en temporada alta.• Poca capacitación de soporte y mantenimiento a la

Factores externos	<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad del municipio con la autopista del café. • Estructura turística o planta física para los diferentes servicios. 	<p>infraestructura de los alcantarillados comunitarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deficiencia en prestación de servicios, por parte de centros de salud, quienes no están preparados para atender una emergencia. • Falta de centros de información turística. • Percepción de inseguridad en algunas áreas. • Pocos parqueaderos.
<p><u>Oportunidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tendencia al ecoturismo, el cual ayuda a la vigilancia y conservación. • Acompañamiento constante por parte de la Policía de Turismo, 	<p><u>Estrategias FO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>La cercanía al aeropuerto internacional Matecaña y la autopista del café es aprovechable para los visitantes que desean acceder al sistema de Parques Nacionales</i> 	<p><u>Estrategias DO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Mejorar el estado de las vías primarias, secundarias y terciarias.</i> • <i>Generar un proyecto de viabilidad de un centro de salud de nivel o</i>

<p>en las diferentes actividades afines.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fácil accesibilidad a los Sistemas de Parques Naturales Nacionales, Parque los Nevados. 	<p><i>Naturales, en este caso El Parque Los Nevados.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>La planta física permite concentrar el público en un punto en específico, donde es posible desarrollar programas de vigilancia y conservación de los diferentes bienes.</i> • <i>Programas de recuperación del espacio público acompañados por la policía nacional, resulta muy adecuado para realizar los diferentes objetivos que ejecuta la administración municipal.</i> 	<p><i>triage tres, para que pueda atender emergencias de riesgo.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Generar diferentes puntos de información turística, con el fin de aumentar la cobertura en el municipio.</i> • <i>Desarrollar actividades del modelo de gestión ecoturismo, con compañía de la policía, con el fin de sensibilizar y capacitar a los diferentes participantes (locales o turistas), y mejorar la percepción de seguridad.</i> • <i>Inversión pública y/o privada en la construcción y adecuación de</i>
--	---	---

		<i>parqueaderos, para atender la demanda.</i>
<u>Amenazas</u> <ul style="list-style-type: none"> • Conflictos de uso del suelo. • Desplazamiento forzoso a causa del turismo. • Pérdida de la identidad histórico-cultural. 	<u>Estrategias FA</u> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Definir en los diferentes planes de ordenamiento territorial, el uso de los suelos; con el fin de resolver problemáticas frente a conflictos de uso del suelo.</i> • <i>Aprovechar la planta física actual para desarrollar actividades en centros históricos o culturales ya sean patrimonio o bienes culturales de importancia nacional, regional o municipal.</i> 	<u>Estrategias DA</u> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Verificar los vertimientos del acueducto comunitario y realizar su respectiva adecuación para evitar la contaminación de aguas y suelos.</i> • <i>Proponer vías alternas para regular el flujo vehicular en temporadas altas.</i>

El factor de soporte aportó diferentes ideas de mejora en el municipio, como intervención en las diferentes vías primarias, secundarias y terciarias, monitoreo, salud y atención integral para los habitantes locales y visitantes, seguimiento a los diferentes acueductos comunitarios de Santa Rosa de Cabal, programas de recuperación de planta

física, bienes de interés cultural o patrimoniales de importancia nacional, regional y municipal.

Tabla 13 Diagnostico y propuesta de criterios para el factor Soporte, Elaboración propia

<u>DIAGNOSTICO DEL MUNICIPIO</u>	<u>PROPUESTA DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD</u>
Turismo en áreas protegidas	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar el desarrollo del ecoturismo, en áreas con potencial turístico. • Desarrollar estudios de capacidad de carga en sitios de interés turístico dentro de áreas protegidas. • Identificación de procesos de turismo comunitario en áreas protegidas.
Formación y capacitación en turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Propender por el conocimiento, formación y capacitación en temas de turismo. • Fortalecer procesos de capacitación y educación ambiental en áreas protegidas.

	<ul style="list-style-type: none"> • Promover el uso sostenible de los bienes y manifestaciones patrimoniales, desde el programa vigías del patrimonio.
Condiciones del entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización y calificación de las vías de acceso al municipio. • Identificación de problemas sociales/ riesgos asociados al turismo. • Identificar el estado de la infraestructura vial, de salud y comercio para habitantes locales. • Aporte a la mejora en la prestación de los servicios médicos para el habitante local y visitante. • Inclusión de los sitios de interés turístico en el plan de gestión de riesgos municipal. • Mejora en la infraestructura educativa. • Acceso a la conectividad de Internet para los habitantes locales.

	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de los habitantes locales en la prestación de los servicios públicos. • Identificación de empresas de transporte público y privado. • Reconocimiento de la cobertura de servicios públicos domiciliarios. • Identificación de los acueductos comunitarios del municipio. • Porcentaje de cubrimiento del servicio de aseo en la zona rural y urbana. • Porcentaje de cubrimiento del servicio de energía eléctrica en la zona rural y urbana. • Identificar las actividades económicas del municipio. • Identificar los niveles de atención en salud a los habitantes locales.
--	--

3.3. Factor producción

El factor de producción incorpora el análisis del espíritu empresarial, la presencia de prestadores de servicios turísticos y los niveles de calidad, formación e innovación tecnológica; también, propone el análisis de los prestadores de servicios turísticos con el fin de conocer la realidad empresarial de los destinos. (Gomez, 2017)

Este factor propone el análisis de los prestadores de servicios turísticos con el fin de conocer la realidad empresarial de los destinos, se construyen muestras estadísticas con base en la información recabada tanto del Registro Nacional de Turismo (RNT) como de aquellas empresas que, aun sin estar debidamente formalizadas, prestan servicios y son frecuentadas por visitantes y turistas.

Tabla 14 Matriz DOFA Producción

		<u>Fortalezas</u>	<u>Debilidades</u>
Factores internos	Factores internos	<ul style="list-style-type: none">• Amplia oferta gastronómica.• Establecimientos turísticos con facilidades de pago.• Servicios y productos turísticos acordes a los diferentes recursos y	<ul style="list-style-type: none">• Estándares de calidad mínimos en servicios turísticos.• Servicio de transporte limitado para el corredor vial de termales.
	Factores Externos		

	<p>atractivos turísticos del municipio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencia de prestadores de servicios en los diferentes puntos de información. • Variada oferta de servicios en la zona urbana y rural. • Establecimientos turísticos certificados con NTS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia desleal entre establecimientos turísticos. • Poca información turística sobre los diferentes atractivos del municipio.
<p><u>Oportunidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar productos turísticos sostenibles. • Interés de inversión hotelera en el municipio. • Presencia del SENA con programas de formación en turismo. 	<p><u>Estrategias FO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Realizar un convenio o alianza estratégica de los prestadores de servicios turísticos locales, con el SENA con el fin de mejorar sus productos y la calidad de los diferentes servicios.</i> 	<p><u>Estrategias DO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Establecer productos turísticos sostenibles innovadores, con el fin de evitar la competencia desleal.</i> • <i>Promoción de diferentes productos turísticos</i>

<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la economía local de los caficultores. • Marketing digital para ofrecer el destino. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Diseñar productos turísticos acordes a los diferentes recursos y atractivos del municipio, por ejemplo la cultura del Paisaje Cultural Cafetero.</i> • <i>Aprovechar los diferentes productos y servicios del municipio, e impulsar campañas de marketing sobre el destino Santa Rosa de Cabal.</i> 	<p><i>complementarios a las aguas termales.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Mejorar estándares de calidad, con apoyo del SENA.</i> • <i>Desarrollar estrategias de mercado para ofrecer el destino internacionalmente por sus diversos atractivos.</i>
<p><u>Amenazas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informalidad de servicios turísticos, sin regulación. • Presencia de hoteles informales, en casas de familia. • Inestabilidad en las ganancias de los 	<p><u>Estrategias FA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Fomentar el conocimiento técnico sobre la gestión del turismo por parte de los diferentes prestadores de servicios y/u operadores turísticos.</i> • <i>Consolidar la oferta turística gastronómica, con procesos</i> 	<p><u>Estrategias DA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Proporcionar estándares de calidad en los diferentes establecimientos de hospedaje y alimentación.</i> • <i>Desarrollar procesos comunitarios asociados a las diferentes</i>

<p>diferentes prestadores locales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de operadores locales con conocimiento de la estructuración y comercialización de paquetes turísticos. • No consolidar la oferta turística local y los procesos comunitarios asociados en mercados. 	<p><i>comunitarios asociados en mercados.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Exigir certificados de NTS o normatividad vigente en los diferentes establecimientos de hospedaje, con el fin de evitar la informalidad de servicios sin regulación alguna.</i> • <i>Generar productos turísticos acordes a los recursos que ofrece el municipio, para de esta manera resolver la inestabilidad de unos prestadores de servicios turísticos, frente a otros.</i> 	<p><i>actividades turísticas a desarrollar en el municipio de Santa Rosa de Cabal.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Generar un listado de los atractivos turísticos del municipio, con el fin de que los diferentes operadores turísticos estructuren, diseñen y comercialicen paquetes turísticos.</i>
---	--	---

El factor de producción le apuesta al aprovechamiento y fortalecimiento de la oferta turística, acorde a la vocación del territorio; para el caso de Santa Rosa de Cabal los productos turísticos giran en torno a recursos naturales como las aguas termales, áreas

de protección y actividades relacionadas con el Paisaje Cultural Cafetero (PCCC),
inclusión de oferta gastronómica local con el apoyo o asocio a mercados comunitarios.

La apropiación y aplicación de las Normas Técnicas Sectoriales (NTS) permite
fomentar a los actores sociales y empleados de los diferentes sectores del turismo la
mejora de técnicas sobre la gestión del turismo en los diferentes prestadores de servicios
y operadores turísticos.

Tabla 15 Diagnostico y propuesta de criterios para el factor Producción, Elaboración propia

<u>DIAGNOSTICO DEL MUNICIPIO</u>	<u>PROPUESTA DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD</u>
Oferta turística	<ul style="list-style-type: none">• Identificación de procesos o iniciativas de turismo comunitario.• Alianzas estratégicas entre prestadores de servicios turísticos del municipio.• Políticas de precios y comercio justo.• Programas de gestión de residuos.• Formación en turismo de colaboradores.

	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a procesos deportivos, culturales y ambientales. • Condiciones de accesibilidad para personas en condición de discapacidad. • Equidad salarial por género. • Inventario de prestadores de servicios de transporte. • Inventario de establecimientos de alojamiento y hospedaje en el municipio. • Inventario de establecimientos gastronómicos o restaurantes en el municipio. • Inventario de establecimientos de agencias de viajes y turismo presentes en Santa Rosa de Cabal. • Prestadores de servicios que ofrezcan productos de cocinas tradicionales. • Inventario de artesanos del municipio.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los centros de entretenimiento y sitios de interés turístico. • Identificación de asociaciones de prestadores de servicios turísticos.
Análisis desde la calidad turística	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de prestadores de servicios turísticos con Registro Nacional de Turismo vigente. • Identificación de guías o empresas de guianza con certificación profesional. • Identificación de prestadores de servicios turísticos con implementación de NTS 002 para establecimientos de alojamiento y hospedaje. • Identificación de prestadores de servicios turísticos con implementación de NTS 003 para agencias de viajes. • Identificación de prestadores de servicios turísticos con implementación de NTS 004

	establecimientos gastronómicos y bares.
Análisis desde la sostenibilidad de la oferta turística	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de prestadores de servicios turísticos con sistemas de producción más limpia. • Inventario de prestadores de servicios turísticos con aportes a la salvaguardia del patrimonio cultural. • Prestadores de servicios turísticos con procesos de responsabilidad social empresarial.

3.4. Factor de gestión

Los factores de gestión incorporan aspectos externos a las empresas en las que se evalúa la capacidad de los actores locales y su nivel de liderazgo para incidir en las decisiones estratégicas de los territorios, así como su capacidad de trabajo en equipo.

En este factor se revisan fuentes secundarias relacionadas con la gestión y el marketing del destino, principales canales de promoción y comercialización. Adicionalmente, se realiza un estudio de la demanda potencial, mediante la aplicación de encuestas en las principales ciudades emisoras del mercado turístico del municipio.

De otra parte, se valora la gestión turística del destino, para lo cual se diseña un mapa de actores estratégicos y se evalúan cualitativamente las relaciones entre actores, es decir, turistas, comunidad receptora, empresarios y sector público, a partir de la aplicación de una encuesta a los principales líderes de opinión relacionados con el turismo en cada Municipio. (GRITUS, 2017)

Tabla 16 Matriz DOFA Gestión

	<u>Fortalezas</u>	<u>Debilidades</u>
Factores internos	<ul style="list-style-type: none">• Articulación de los diferentes actores sociales y gremios presentes.• Oferta comercial variada (Atractivos naturales y culturales)	<ul style="list-style-type: none">• Poco presupuesto de inversión pública.• Poca planificación y organización en el municipio.

Factores externos	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de atractivos y actividades en guías nacionales e internacionales. • Promoción y comercialización del municipio como destino turístico. • Promoción y comercialización del municipio como destino de turismo de salud, por sus aguas termales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de promoción y comercialización de los diferentes atractivos turísticos del municipio Santa Rosa de Cabal. • Falta de consolidación de productos comunitarios por la carencia de productos estructurados y falta de preparación de las comunidades. • Falta de capacitación a los diferentes establecimientos afines a la actividad turística.
<u>Oportunidades</u> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización del plan de desarrollo turístico del municipio. • Declaratoria y certificación de destino turístico sostenible. 	<u>Estrategias FO</u> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Utilizar el reconocimiento de los atractivos para posicionar su oferta complementaria y definir la vocación turística.</i> 	<u>Estrategias DO</u> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Analizar y desarrollar los diferentes proyectos que incluyan diferentes productos turísticos en la actualización del plan de desarrollo</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Apoyo y funcionamiento de diferentes proyectos relacionados con diseño, ejecución y mejora de los diferentes atractivos y actividades turísticas en el municipio.</i> • <i>Promocionar la certificación como destino turístico sostenible, en las diferentes guías publicitarias nacionales e internacionales, al igual que por los diferentes medios digitales para su difusión.</i> 	<p><i>turístico de Santa Rosa de Cabal.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Consolidar productos comunitarios, con el fin de dar cumplimiento a la certificación como destino turístico sostenible, incluyendo los diferentes habitantes locales.</i> • <i>Realizar brigadas de concientización a los diferentes actores sociales relacionados con el turismo, con el fin de mejorar la calidad de los establecimientos y del municipio como destino turístico.</i>
<p><u>Amenazas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aculturación de la comunidad receptora.</i> 	<p><u>Estrategias FA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Incluir a las comunidades dentro de los procesos de</i> 	<p><u>Estrategias DA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aplicar los diferentes proyectos que se</i>

<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento del POT. 	<p><i>los diferentes gremios relacionados con la gestión del turismo, para generar sensibilización y rescate de tradiciones culturales y patrimonio cultural inmaterial.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Establecer programas para ser más rigurosos con la aplicación del POT, debido a que se evidencian diferentes invasiones en zonas aledañas a sitios turísticos.</i> 	<p><i>encuentran en el marco de los planes de desarrollo actuales, con el fin de generar recursos ante las diferentes instituciones públicas legales.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Consolidación de diferentes asociaciones, gremios, comunidades juntas de acción comunal para la estructuración de los diferentes productos y actividades entorno a la mejora de la economía local.</i>
---	--	---

El factor de gestión se identifican estrategias como la promoción de las diferentes declaratorias y certificaciones otorgadas al municipio Santa Rosa de Cabal, con el fin de impulsar el destino por medio de las plataformas digitales, y la consolidación de las diferentes asociaciones, gremios, comunidades, juntas de acción con el fin de estructurar

los diferentes productos y actividades turísticas, con el fin de mejorar los ingresos para los habitantes de Santa Rosa de Cabal.

Tabla 17 Diagnostico y propuesta de criterios para el factor Gestión, Elaboración propia

<u>DIAGNOSTICO DEL MUNICIPIO</u>	<u>PROPUESTA DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD</u>
Análisis político y normativo del territorio	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de la normatividad ambiental determinada por el Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia, la Corporación Autónoma Regional encargada, quienes regulan el manejo de las diferentes áreas protegidas. • Identificación de la normatividad cultural y turística del municipio, determinada por resoluciones y leyes. • Reconocimiento de las diferentes declaratorias de orden nacional, departamental, regional y local.

	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las normas, leyes de orden nacional, regional y departamental que promuevan, reglamenten y desarrollen las diferentes actividades turísticas en el municipio. • Porcentaje o nivel de inversión en proyectos turísticos, ambientales, culturales • Identificación y delimitación de las zonas de uso turístico en el municipio. (Mapa de área con uso turístico)
Actores clave en la gestión del turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un inventario de actores relacionados con la actividad turística en el municipio de Santa Rosa de Cabal (mapa de actores) • Existencia o promoción de cátedras o procesos educativos relacionados con el turismo. • Existencia o promoción de alianzas entre el sector público o privado.

	<ul style="list-style-type: none">• Existencia o creación de mesas municipales de turismo en el municipio o departamento.• Priorizar los actores más significativos en la gestión del turismo del municipio.
--	---

4. CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD PARA LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA

Para abordar la selección de criterios de sostenibilidad, se realizaron diferentes matrices DOFA, la cual consiste en identificar las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, para este caso se identificaron diferentes aspectos, los cuales fueron sometidos a análisis desde el modelo de competitividad de destinos, propuesto por Crouch and Ritchie. (Toro, Galán, Pico, & Rozo, La planificación turística desde el enfoque de la competitividad: Caso Colombia, 2015)

Los aspectos sometidos a dicho análisis por factor en general, son:

- *Factor gestión:*

Demostrar una gestión sostenible del destino y gestión de destinos.

- *Factor producción:*

Maximizar los beneficios sociales y económicos para las comunidades receptoras, y minimizar los impactos negativos y valor económico.

- *Factor Soporte:*

Maximizar los beneficios para las comunidades, los visitantes, el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos e incidencia social y cultural.

- *Factor atracción:*

Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos e impacto ambiental.

Tabla 18 Cuadro comparativo de Criterios de Sostenibilidad, Elaboración propia

CUADRO COMPARATIVO DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD			
	Criterios de Turismo Sostenible propuestos por profesionales de turismo en 2011 (EFTP)	Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos en 2012 (GSTC)	Criterios de sostenibilidad propuestos desde el ETIS en 2016
El objetivo desde la teoría	Para los autores, la formulación de los diferentes criterios de sostenibilidad aportan al conocimiento y formación de los estudiantes en turismo sostenible, siendo este su principal objetivo, el promover los diferentes temas en la academia para hacer una buena gestión de proyectos de turismo sostenible	Los criterios globales de turismo sostenible se formulan para el apoyo a algunos de los objetivos de desarrollo del milenio de las naciones unidas; como la erradicación de la pobreza, igualdad entre poblaciones y sostenibilidad del medio ambiente. Fueron concebidos como el inicio de un proceso para hacer de la sostenibilidad una práctica estandarizada para todas las formas de turismo	Nacen como una herramienta de gestión, que proporciona a los destinos la información básica que necesitan para hacer seguimiento a la sostenibilidad y a la actividad turística; además de controlar los principales elementos que son necesarios para desarrollar las actividades turísticas, de modo que se pueda mejorar la experiencia del visitante y garantizar la satisfacción del mismo.
Los tres documentos comprenden una serie de elementos que son agrupados en cuatro temas principales: (A, B, C, D)			
A.	<i>Demostrar una gestión sostenible eficaz</i>	<i>Demostrar una gestión sostenible eficaz</i>	<i>Gestión de destinos</i>
B.	<i>Maximizar beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimizar los impactos negativos</i>	<i>Maximizar beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimizar los impactos negativos</i>	<i>Valor económico</i>
C.	<i>Maximizar los beneficios para el Patrimonio Cultural y minimizar los impactos negativos</i>	<i>Maximizar beneficios a las comunidades, a los visitantes, al patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos</i>	<i>Impacto social y cultural</i>
D.	<i>Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos</i>	<i>Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos</i>	<i>Impacto ambiental</i>
Fuente	García, R., Marías, D., Trillo, J. M., Casinello, J., & Moreno, D. (2011). Criterios de turismo sostenible.	OMT. (2013). Criterios globales de turismo sostenible para destinos turísticos.	Europea, U. (2016). El sistema europeo de indicadores turísticos, Herramienta del ETIS para la gestión de destinos sostenibles. Luxemburgo: Oficina de publicaciones de la Unión europea.

La tabla 14, refiere a tres documentos que comprenden los criterios de sostenibilidad que fueron adaptados de diferentes listados; unos fueron propuestos por el administrador del turismo sostenible, también desde el programa de Educación y Formación Técnica y Profesional (EFTP), y desde la organización conocida como la alianza para los criterios globales de turismo

sostenible (GSTC, Partnership for Global Sustainable Tourism Criteria) (García, Marías, Trillo, Casinello, & Moreno, 2011); como también desde el documento llamado Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos Turísticos formulado por la GSTC en 2013, en base a , el cual adopta enfoques interdisciplinarios e integradores del concepto turismo sostenible, los cuales incluyen cuatro objetivos principales:

- Demostrar una gestión sostenible del destino.
- Maximizar los beneficios sociales y económicos para las comunidades receptoras, y minimizar los impactos negativos.
- Maximizar los beneficios para las comunidades, los visitantes, el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos.
- Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos.

También como base de fundamentación teórica para la formulación de los criterios de sostenibilidad para el municipio de Santa Rosa de Cabal, se encuentra el Sistema Europeo de Indicadores Turístico, conocidos como ETIS. El cual es una herramienta de gestión, información y supervisión de destinos turísticos, el objetivo de esta herramienta es ayudar a los destinos a medir sus procesos de gestión, en los diferentes ámbitos, sostenible, económico desde diferentes indicadores, los cuales están divididos en cuatro categorías:

- Gestión de destinos.
- Incidencia social y cultural.
- Valor económico.
- Impacto ambiental.

4.2. Definición de criterios de sostenibilidad por factor

4.2.1. Atracción.

- *Identificación de especies de flora y fauna en algún estado de riesgo, vulnerabilidad y amenaza en Santa Rosa de Cabal:*

El municipio con apoyo de las entidades ambientales como CARDER y Parques Nacionales, deberán enlistar las diferentes especies que se encuentren en una categoría o estado de riesgo asociados a la vulnerabilidad y amenaza de las mismas en el municipio de Santa Rosa de Cabal.

- *Identificación de aspectos e impactos asociados a la actividad turística en las diferentes áreas protegidas del territorio:*

El estudio de impacto ambiental permite conocer los aspectos e impactos asociados a la actividad turística en las diferentes áreas protegidas o de conservación dentro del municipio Santa Rosa de Cabal.

- *Identificación de recursos naturales de Santa Rosa de Cabal:*

Los recursos naturales deben ser reconocidos para planificar el territorio de una manera sostenible, comprendiendo cada elemento ambiental y ecosistémica fundamental para la vida silvestre y humana.

- *Reconocer los planes de manejo ambiental de las áreas protegidas e identificar el riesgo y la vulnerabilidad ambiental:*

La apropiación de los planes de manejo de las áreas protegidas de Santa Rosa de Cabal, permite conocer los principales riesgos y la vulnerabilidad de los ecosistemas, usos del suelo permitidos, conflictos de uso de suelo, entre muchas más.

- *Establecer prioridades para la protección de especies y proteger los hábitats que obligan la distribución y abundancia de esas especies:*

El destino tiene un sistema para garantizar el cumplimiento de las leyes y normas locales, nacionales e internacionales respecto a la extracción o captura, exhibición y venta de vida silvestre (incluidos animales y plantas).

- *Identificación de las manifestaciones culturales:*

El reconocimiento de las manifestaciones culturales tradicionales, permite diferenciar el territorio, contando con representaciones culturales únicas y auténticas.

- *Reconocimiento de bienes muebles e inmuebles que hacen parte del patrimonio cultural del municipio:*

La importancia de reconocer los bienes muebles e inmuebles que hacen parte del patrimonio cultural de orden municipal, regional, nacional e internacional, que forman parte de una declaratoria por ser de interés cultural de ámbito

nacional, es fundamental para constituir valores, lazos de permanencia e identidad para una comunidad local perteneciente a un territorio.

- *Identificación de recursos con potencial turístico.*

Gracias a la variedad de oferta de recursos naturales y culturales asociados al desarrollo de actividades turísticas en el municipio, se deben priorizar los mas relevantes a partir de las capacidades que tiene el municipio frente al factor producción.

- *Implementación de un estudio de impacto ambiental (EIA) a los atractivos turísticos del municipio.*

El estudio de impacto ambiental permite conocer los aspectos e impactos asociados y que tienen implicación positiva o negativa, en los atractivos turísticos del municipio de Santa Rosa de Cabal.

- *Identificación de las potencialidades del destino de acuerdo a las tipologías de turismo presentes en el territorio:*

Las potencialidades identificadas en el territorio de acuerdo a las tipologías de turismo, permiten potenciar productos turísticos y atractivos turísticos especializados, ya que el municipio cuenta con características que favorecen el desarrollo de las diferentes actividades enmarcadas dentro de una categoría en especial.

- *Identificación de los recursos Culturales de Santa Rosa de Cabal:*

Los recursos culturales son identificados para planificar el territorio de una manera sostenible, salvaguardándolos.

- *Identificación de riesgos ambientales:*

La administración municipal del municipio de Santa Rosa de Cabal debe identificar los riesgos, amenazas y espacios que sean vulnerables, y contar con un sistema o plan para afrontar las diferentes situaciones en dicho territorio.

- *Protección de escenarios vulnerables de belleza escénica:*

El municipio Santa Rosa de Cabal, debe contar con un estudio de impacto ambiental (EIA) para evaluar los diferentes aspectos e impactos que se generan por la actividad turística, en los diferentes espacios, hábitats y ecosistemas.

- *Conservar los ecosistemas, biodiversidad y paisajes:*

Las diferentes empresas de turismo y la administración local apoya la conservación de la biodiversidad, esto incluye el apoyo de las áreas naturales protegidas y las zonas que tienen un alto valor de biodiversidad, y utilizan especies autóctonas en sus áreas verdes (Silvicultura con especies nativas) y en las diferentes tareas de restauración y toman medidas para evitar que existan especies invasoras en el municipio de Santa Rosa de Cabal.

- *Protección de lugares de interés turístico:*

El destino debe contar con una política y un sistema para evaluar, rehabilitar y conservar los sitios naturales y culturales, incluidos el patrimonio edificado (histórico y arqueológico) y las vistas panorámicas tanto en zonas rurales como urbanas, y no impedir el acceso de los residentes locales a ellos.

4.2.2. Soporte.

- *Orientar el desarrollo del ecoturismo en áreas de potencial turístico:*

La previa identificación de áreas con potencial y uso turístico permite orientar el desarrollo del ecoturismo del municipio Santa Rosa de Cabal.

- *Propender por el conocimiento, formación y capacitación en temas de turismo.*

El desarrollo turístico en el municipio le debe apostar también al conocimiento formación y capacitación en temas sobre turismo, para que los habitantes locales sean los beneficiados principales de la actividad turística.

- *Fortalecer procesos de capacitación y educación ambiental en áreas protegidas:*

Permite el fortalecimiento del turismo en las áreas protegidas, programas de sensibilización ambiental, educación y capacitación a los prestadores de servicios turísticos y a los visitantes.

- *Promover el uso sostenible de los bienes y manifestaciones patrimoniales, desde el programa vigías del patrimonio.*

Desarrollo de un programa de vigías del patrimonio en los diferentes centros educativos, colegios y afines, donde se pretenderá inculcar en los más jóvenes aptitudes hacia la interpretación del patrimonio cultural y natural.

- *Caracterización y calificación de las vías de acceso al municipio.*

Permite conocer como es el estado de las vías que permiten el acceso a los diferentes recursos y atractivos turísticos naturales y culturales presentes en Santa Rosa de Cabal.

- *Percepción de los habitantes locales en la prestación de los servicios públicos.*

Con el fin de conocer las variaciones y la gestión de la prestación de los servicios públicos para el municipio de Santa Rosa de Cabal, por parte de las organizaciones encargadas de suministrar dichos servicios.

- *Identificación de empresas de transporte público y privado*

Permite conocer la accesibilidad del transporte público desde el municipio de Santa Rosa de Cabal hasta las veredas, corregimientos que comprende, como también otros municipios, puesto que este municipio tiene fácil acceso a la Autopista del Café.

- *Identificación de los acueductos comunitarios del municipio:*

Con el fin de brindar un buen soporte y mantenimiento a la infraestructura, en los diferentes acueductos comunitarios, los cuales son manejados o

administrados por habitantes de las diferentes comunidades aledañas a los mimos, de igual manera son los beneficiados principales.

- *Porcentaje de cubrimiento del servicio de aseo en la zona rural y urbana.*

El nivel de cobertura de servicio de aseo en el municipio permite establecer el total de cobertura de este servicio en el municipio.

- *Porcentaje de cubrimiento del servicio de energía eléctrica en la zona rural y urbana.*

El nivel de cobertura de servicio de energía eléctrica en el municipio permite establecer el total de cobertura de este servicio en el municipio.

- *Identificar las actividades económicas del municipio:*

Las actividades económicas del municipio permiten conocer cuál es el potencial de Santa Rosa de Cabal frente a los demás municipios, y cuanto le aporta a la gestión económica local.

- *Identificar los niveles de atención en salud a los habitantes locales.*

Es fundamental conocer los niveles de atención en salud a los habitantes locales, ya que en un caso de emergencia o accidente grave, se debe saber a qué centro de salud debe acudir, con respecto al tipo de emergencia.

- *Calidad del agua:*

El destino debe tener sistemas de seguimiento y monitoreo, para conocer la calidad de las fuentes hídricas del municipio y si estas, pueden ser destinadas al consumo humano.

- *Diseño y construcción de edificaciones:*

Estos diseños cumplen con los requisitos locales de zonificación y de áreas protegidas o de patrimonio, y respetan el Patrimonio Natural o Cultural que se encuentra la evaluación de impactos, los derechos y adquisición del terreno.

- *Sensibilización y educación en relación con el turismo:*

El destino ofrece programas regulares a las comunidades afectadas para que participen de proyectos de sensibilización e investigación en turismo, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los habitantes locales.

4.2.3. Producción.

- *Políticas de compra:*

La política de compras favorece los productos que sean ambientalmente amigables para ser utilizados como insumos de construcción, bienes de capital, alimentos y consumibles, en los diferentes escenarios y establecimientos de alojamiento y de alimentos y bebidas.

- *Inventario de prestadores de servicios de transporte.*

Con el fin de conocer cuál es el número total de prestadores de servicios de transporte, de esta manera conocer cuáles son las empresas prestadores de servicios informales o piratas.

- *Inventario de establecimientos de alojamiento y hospedaje en el municipio.*

Con el fin de conocer cuál es el total de establecimientos de alojamiento y hospedaje en Santa Rosa de Cabal, para de esta manera identificar los prestadores de servicios clandestinos.

- *Inventario de establecimientos gastronómicos o restaurantes en el municipio.*

Con el fin de conocer cuál es el total de establecimientos gastronómicos y bares del municipio Santa Rosa de Cabal.

- *Inventario de establecimientos de agencias de viajes y turismo presentes en Santa Rosa de Cabal.*

Con el fin de conocer cuál es el número total de agencias de viajes y turismo, operadoras turísticas que presenten interés o desarrollen sus actividades en el municipio.

- *Inventario de artesanos del municipio.*

Conocer el total de artesanos y organizaciones de artesanos, que elaboran sus productos turísticos artesanalmente.

- *Identificación de los centros de entretenimiento y sitios de interés turístico.*

Con el fin de conocer cuál es el total de centros de entretenimiento y sitios de interés turístico en el municipio.

- *Identificación de asociaciones de prestadores de servicios turísticos.*

Identificar los gremios y asociaciones presentes en el territorio, con el fin de garantizar una inclusión total de los prestadores de servicios.

- *Porcentaje de prestadores de servicios turísticos con Registro Nacional de Turismo vigente.*

Conocer cuántos prestadores de servicios turísticos cuenta con el Registro Nacional de Turismo al día.

- *Identificación de guías o empresas de guianza con certificación profesional.*

Conocer el número total de guías y empresas de guianza cuentan con el carnet y certificación profesional por parte del MinCIT.

- *Identificación de prestadores de servicios turísticos con implementación de NTS 002 para establecimientos de alojamiento y hospedaje.*

Identificar los prestadores de servicios que estén implementando dicha NTS.

- *Identificación de prestadores de servicios turísticos con implementación de NTS 003 para agencias de viajes.*

Identificar los prestadores de servicios que estén implementando dicha NTS

- *Identificación de prestadores de servicios turísticos con implementación de NTS 004 establecimientos gastronómicos y bares.*

Identificar los prestadores de servicios que estén implementando dicha NTS

- *Inventario de prestadores de servicios turísticos con sistemas de producción más limpia.*

Identificar los prestadores de servicios que estén implementando dichos sistemas.

- *Inventario de prestadores de servicios turísticos con aportes a la salvaguardia del patrimonio cultural.*

Identificar el número de prestadores de servicios turísticos que hacen énfasis en la salvaguardia del patrimonio cultural.

- *Prestadores de servicios turísticos con procesos de responsabilidad social empresarial.*

Identificar los prestadores de servicios que estén implementando dichos procesos.

- *Elementos autóctonos culturales:*

El negocio utiliza elementos del arte, la arquitectura o del Patrimonio Cultural local en sus operaciones, diseño, decoración, alimentos o tiendas; al mismo tiempo que respeta los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.

- *Interpretación en sitios de interés:*

Mejorar la experiencia de visitantes brindando información sobre el patrimonio cultural y natural, la cual se debería elaborar con la colaboración de la comunidad y su difusión en diferentes idiomas.

4.2.4. Gestión.

- *Evitar la explotación:*

El municipio debe implementar políticas contra la explotación comercial, especialmente de niños y adolescentes, incluyendo la explotación sexual.

- *Identificación de la normatividad ambiental determinada por el Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia, la Corporación Autónoma Regional encargada, quienes regulan el manejo de las diferentes áreas protegidas.*

Aporta a la planificación territorial del destino turístico, ya que dicha normatividad permite y determina, el manejo y uso turístico dentro de las áreas protegidas.

- *Reconocimiento de las diferentes declaratorias de orden nacional, departamental, regional y local.*

Conocer las normas, leyes de orden nacional, regional y departamental que promuevan, reglamenten y desarrollen las diferentes actividades turísticas en el municipio y dar prioridad a las diferentes declaratorias vigentes dentro del municipio, y aprovechar su certificación por parte del ente encargada.

- *Identificación y delimitación de las zonas de uso turístico en el municipio.
(Mapa de área con uso turístico)*

Identificar las zonas de uso turístico dentro del municipio.

- *Realizar un inventario de actores relacionados con la actividad turística en el municipio de Santa Rosa de Cabal.*

Priorizar los actores más significativos en la gestión del turismo del municipio.

- *Inclusión social a los diferentes actores locales:*

El municipio ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos sostenibles, basados en la naturaleza, la historia y la cultura propios de la zona (lo que incluye alimentos y bebidas, artesanías, artes dramáticas, productos agrícolas, etc.).

- *Inventario de bienes y lugares de interés turísticos:*

El destino tiene un inventario actualizado a disposición del público y una evaluación de sus bienes y lugares de interés turístico.

5. CONCLUSIONES

En el ejercicio académico se proponen 78 criterios de sostenibilidad para la planificación de Santa Rosa de Cabal, desde los cuatro factores de la metodología de competitividad de destinos que utiliza el MinCIT para desarrollar procesos de planificación turística de destinos en Colombia; gracias a esto se pretende dejar un legado el cual sea valioso para realizar una gestión sostenible del destino en cuestión.

La inclusión de criterios de sostenibilidad para la planificación turística en el municipio de Santa Rosa de Cabal, es una opción para corregir, mitigar, mejorar y prevenir todos los procesos asociados a la actividad turística.

Los criterios de sostenibilidad permiten el fortalecimiento de las dinámicas ambientales, sociales, culturales y económicas para los santarrosanos, ya que se busca el beneficio de los pobladores locales, al igual que para los visitantes.

El cuidado de la naturaleza forma parte de la cultura y cotidianidad de los habitantes y comunidades locales; existen prácticas tradicionales que tienen impactos negativos en la cultura y la naturaleza, en este sentido, los criterios de sostenibilidad permiten, buscar medidas para evitar, mitigar, prevenir o compensar los diferentes impactos negativos y definir los aspectos.

Los criterios que fueron propuestos para el factor de atracción, comprenden aspectos ambientales y culturales los cuales tienen como finalidad promover y garantizar que el destino realiza prácticas que incentiven al beneficio del ambiente, por otro lado, que

garantice la preservación y salvaguardia del Patrimonio Cultural y minimizar los impactos negativos, por eso se propusieron criterios que contribuyen a dichas acciones.

En el factor de soporte, se comprenden aspectos ambientales como la gestión y uso adecuado del recurso hídrico el cual es un componente esencial del municipio Santa Rosa de Cabal, debido a que su riqueza hídrica es fundamental para la vida de las diferentes poblaciones.

Por otra parte el factor de producción, le apostó a la satisfacción de los visitantes, la promoción del destino, y la inclusión social de habitantes locales y maximizar sus beneficios económicos.

Es fundamental promover y diseñar programas de capacitación para actores sociales relacionados con la gestión del turismo del municipio, para mejorar su capacidad de gestión ambiental y salvaguardia del patrimonio cultural.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, M. Á. (2006). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. México D.F.: Trillas.
- Avila Bercial, R. (2002). *Turismo sostenible*. IEPALA Editorial.
- Berrio, A. R. (05 de 03 de 2018). Gestion desde los atractivos turisticos sustentables. (A. Bonilla, Entrevistador)
- BRESCE, U. (2009). *Criteria for Sustainable Tourism*. Venice: Ecological Tourism In Europe (ETE).
- Cabal, C. d. (2011). *Santa Rosa de Cabal Estudio Socio-Económico*. Santa Rosa de Cabal .
- CARDER. (2013). *Plan de Manejo PMN Campoalegre*. Santa Rosa de Cabal, Risaralda.
- DNP. (2014). *Plan Sectorial de Turismo 2014-2018 Departamento Nacional de Planeación*. Bogotá.
- DNP. (17 de febrero de 2016). *dnp.gov.co*. Obtenido de *dnp.gov.co*:
<https://www.dnp.gov.co/Plan-Nacional-de-Desarrollo/Paginas/Qu-es-el-PND.aspx>
- Eduardo Salinas, J. A. (s.f.). Turismo y sustentabilidad: de la teoría a la práctica en cuba. *Cuadernos de turismo*.
- Europea, U. (2016). *El sistema europeo de indicadores turísticos, Herramienta del ETIS para la gestión de destinos sostenibles*. Luxemburgo: Oficina de publicaciones de la Unión europea.
- García, M. O. (2006). *La planificación turística. Enfoques y Modelos*. Tolúca: Quivera.

García, R., Marías, D., Trillo, J. M., Casinello, J., & Moreno, D. (2011). *Criterios de turismo sostenible*.

Gomez, S. (15 de Septiembre de 2017). Competitividad turística. (A. Bonilla, Entrevistador)

Gonzales, R., & Mendieta, M. (2009). Reflexiones sobre la conceptualización de la competitividad en destinos turísticos. *Cuadernos de turismo* N°23, 111-128.

GRITUS. (2017). *Plan de desarrollo turístico del municipio de Santa Rosa de Cabal*. Santa Rosa de Cabal.

MinAgricultura. (2013). *Actualización Proyecto sistema de información geográfica Municipal*. Santa Rosa de Cabal.

MinCultura, & Cafeteros, F. N. (2009). *Plan de Manejo del Paisaje Cultural Cafetero*. Bogotá: PCCC.

Ochoa, F. A., & Morales, D. (2016). *Tejiendo el territorio: Lineamiento para la construcción del turismo desde lo local*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

OMT. (2001). *Apuntes a la metodología de la Investigación del Turismo*.

OMT. (2013). *Criterios globales de turismo sostenible para destinos turísticos*.

Planeación, D. N. (2014). *Plan Sectorial de Turismo 2014-2018*. Bogotá.

Risaralda, G. d. (10 de 04 de 2017). *Risaralda.gov.co*. Obtenido de <http://risaralda.gov.co/publicaciones.php?id=100814>

Risaraldahoy.com. (20 de febrero de 2018). *risaraldahoy.com*. Obtenido de risaraldahoy.com/santa-rosa-de-cabal-destino-turistico-sostenible/

Rivera Berrio, A. (05 de 03 de 2018). Gestion desde los atractivos turisticos sustentables. (A. Bonilla, Entrevistador)

Rodrigo Gonzáles, M. M. (2009). Reflexiones sobre la conceptualización de la competitividad de destinos turisticos. *Cuadernos de Turismo N°23*, 111- 128.

Salinas, L. O., & Eduardo, J. (2006). Turismo y sustentabilidad: de la teoria a la practica en cuba. *Cuadernos de turismo N°17*, 201-221.

Sanchs, W. (1996). *Diccionario del Desarrollo, una guia del conocimiento como poder*. Perú: PRATEC.

Schulte, S. (2003). Guía conceptual y metodológica para el desarrollo y la planificación del sector turismo. En S. Schulte, *Serie Manuales* (págs. 1-123). Santiago de Chile: Naciones Unidas.

Toro, G., Galán, M., Pico, L., Rozo, E., & Suescún, H. (2015). La Planificación turística desde el enfoque de la competitividad, caso: Colombia. *Turismo y Sociedad XVI*, 131-185.

Velásquez, M. S. (2012). *¿Cómo entender el territorio?* Guatemala: CARA PARENS Universidad Rafael Landívar.

Vera, L. (2007). *Geocities.ws*. Obtenido de <http://www.geocities.ws/ycgonzalezr/PLANIFICACION/T1.html>